

# **„OHNE DOLMETSCHER IST UNSERE ARBEIT HOFFNUNGSLOS“**

**EINE EXPLORATIVE STUDIE ZUM SOZIALDOLMETSCHEN  
IM OCMW GENT**

Aantal woorden: 31.600

**Laura Robaey**

Studentennummer: 01806394

Promotor: Dr. Jelena Vranjes

Co-promotor: Dr. Carolin Benzing

Masterproef voorgelegd voor het behalen van de graad van Master in het Tolken (Nederlands–Frans–Duits)

Academiejaar: 2021 – 2022





## **Danksagung**

Viele Personen haben mich unterstützt, nicht nur während des Schreibens dieser Masterarbeit und meines Masterjahres, sondern auch während meiner gesamten Ausbildung an VTC. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle sehr gerne bei diesen Personen bedanken.

Zuallererst gilt mein besonderer Dank meinen beiden Promotorinnen, Frau Vranjes und Frau Benzing, weil Sie mir immer bereitwillig Feedback gaben und mich das ganze Jahr über begeistert in meinem Schreib- und Denkprozess unterstützt haben. Dank Ihnen konnte ich noch mehr in die wunderbare Welt des Dolmetschens eintauchen. Vielen Dank für die tolle Zusammenarbeit.

Natürlich wäre diese Masterarbeit ohne die Sozialarbeiterinnen und Dolmetscherinnen des OCMW Gent nicht möglich gewesen. Ich bin Ihnen sehr dankbar für Ihre Hilfe, Ihre Mitarbeit und Ihre Begeisterung und Freundlichkeit. Zudem möchte ich mich sehr gerne bei Maxim bedanken, der mir ganz am Anfang auf die Sprünge geholfen hat, meine Studie innerhalb des OCMW Gent durchzuführen.

Dank auch an meine FreundInnen von Gruppe 9, und Mathilde und Annelies insbesondere, die mir immer beratend zur Seite standen. Vielen Dank für all die schönen Erinnerungen an die vergangenen vier Jahre.

Schließlich möchte ich mich ganz besonders bei meinen Eltern, meiner ganzen Familie und meinem lieben Freund Quinten bedanken. Ohne Ihre Hilfe, Ihren Rat und Ihre Ermutigungen hätte ich es sicher nicht geschafft.



## **Abstract**

Mit den verschiedenen Migrationsströmen und der zunehmenden Globalisierung wächst auch die Diversität innerhalb der einzelnen Länder erheblich. Daher wird die Rolle des Dolmetschers in der interkulturellen Kommunikation noch sichtbarer. Allerdings ist sie in vielen Settings nach wie vor unerforscht, wie im belgischen OCMW. Aus diesem Grund hat sich die vorliegende Arbeit zum Ziel gesetzt, die Dolmetschlage im OCMW Gent unter die Lupe zu nehmen. Zu diesem Zweck sind fünf Interviews mit Sozialarbeiterinnen bzw. zwei Interviews mit Sozialdolmetscherinnen geführt worden. Der Schwerpunkt der Interviews war der Einsatz von Dolmetschern in mehrsprachigen OCMW-Gesprächen, der Verlauf der gedolmetschten Interaktion und der Anteil von Gesprächen, die auf Abstand gedolmetscht wurden, sowie Meinungen zum Ferndolmetschen. Die Analyse zeigt, dass es im OCMW Gent kein festes Verfahren gibt, einen Dolmetscher einzubeziehen. Die Sozialarbeiterin hat die vollständige Freiheit, das Kommunikationsmittel zu bestimmen, und lenkt daher das ganze Gespräch. Dabei wird überraschenderweise nur selten ein professioneller Dolmetscher, und viel häufiger ein Gelegenheitsdolmetscher hinzugezogen. Zudem stehen OCMW-Sozialarbeiter und Dolmetscher vor unterschiedlichen Herausforderungen. Zu diesen gehören der in die Fremdsprache zu übertragene OCMW-Jargon und der Einsatz einer Lingua Franca oder von Gelegenheitsdolmetschern, was die Qualität der Kommunikation gefährdet. Ferner wird das Ferndolmetschen heute viel häufiger als vor der Corona-Krise eingesetzt, was jedoch nicht bedeutet, dass alle Mitarbeiter diese Entscheidung vollständig befürworten.

211 Wörter



## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	1
Tabellenverzeichnis .....	1
1 Einleitung.....	3
2 Forschungsstand.....	8
2.1 Das Sozialdolmetschen .....	8
2.1.1 Die Rolle des Sozialdolmetschers .....	9
2.1.1.1 Übersetzung und Koordination .....	9
2.1.1.2 Interkultureller Vermittler.....	11
2.1.1.3 Die Deontologie.....	13
2.1.1.4 Gelegenheitsdolmetscher .....	17
2.1.2 Machtverhältnisse .....	19
2.2 Das OCMW .....	20
2.2.1 Dienstleistungen.....	21
2.2.2 Die Sprachgesetzgebung .....	23
2.2.3 Wissenschaftliche Forschung.....	23
2.3 Das Ferndolmetschen.....	26
2.3.1 Eine neue Entwicklung.....	26
2.3.2 Leistungsqualität und psychologische Faktoren.....	28
2.3.3 Meinungen der Dolmetscher .....	30
2.3.4 Meinungen der Gesprächsteilnehmer.....	32
3 Methodik.....	34
3.1 Datenerhebung .....	34
3.1.1 Die Interviews .....	34
3.1.2 Die Teilnehmenden .....	36
3.2 Transkription der Interviews.....	36
3.3 Kodierung und Analyse der Interviews .....	37
4 Datenanalyse .....	39
4.1 Der Einsatz von Dolmetschern .....	39
4.1.1 Die interkulturelle Abteilung des OCMW Gent .....	39
4.1.1.1 ICB und ICM .....	40
4.1.1.2 ‚Buchung‘ eines Dolmetschers .....	44
4.1.2 IN-Gent .....	45

4.1.3	Babel .....	46
4.1.4	Verfahrensweise.....	47
4.1.4.1	Niederländisch .....	48
4.1.4.2	Eine Lingua franca.....	50
4.1.4.3	Gelegenheitsdolmetscher .....	53
4.1.4.4	Professionelle Dolmetscher .....	54
4.2	Herausforderungen.....	57
4.2.1	OCMW-spezifisch .....	58
4.2.2	Die Verfahrensweise.....	60
4.2.2.1	Lingua Franca .....	60
4.2.2.2	Gelegenheitsdolmetscher .....	61
4.2.3	Die Deontologie .....	69
4.2.3.1	Transparenz und Neutralität.....	70
4.2.3.2	Parteilichkeit des Dolmetschers .....	73
4.2.3.3	Machtverhältnisse .....	76
4.3	Ferndolmetschen.....	78
4.3.1	2020: Eine Wende.....	78
4.3.2	Meinungen der Sozialarbeiterinnen .....	81
4.3.2.1	Vorteile .....	81
4.3.2.2	Nachteile .....	83
4.3.3	Meinungen der Dolmetscherinnen .....	90
4.3.3.1	Vorteile .....	90
4.3.3.2	Nachteile .....	92
5	Schlussfolgerung.....	98
6	Ausblick.....	101
	Literaturverzeichnis .....	103
	Anlagen.....	109
Anlage 1	Offizieller Antrag für die Studie innerhalb des OCMW .....	109
Anlage 2	Die Einverständniserklärung.....	110
Anlage 3	Fragebogen für die Sozialarbeiterin .....	111
Anlage 4	Fragebogen für die Dolmetscherin.....	113
Anlage 5	Kodierungslegende.....	115
Anlage 6	Transkript 1 - Energieabteilung .....	117
Anlage 7	Transkript 2 - Energieabteilung .....	133
Anlage 8	Transkript 3 – Interkulturalisierungsabteilung.....	146



Anlage 9	Transkript 4 – Gesundheitsabteilung .....	160
Anlage 10	Transkript 5 – Anmeldebereich (wijkbureau) .....	173
Anlage 11	Transkript 6 – ICB Türkisch.....	189
Anlage 12	Transkript 7 – ICM Bulgarisch.....	197

Anzahl der Wörter: 31.600

**ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

ABBILDUNG 1: INTERACTING MODEL OF THE INTERPRETING SITUATION (PÖCHHACKER, 2005).....	14
ABBILDUNG 2: DAS LOGO VOM OCMW GENT .....	21
ABBILDUNG 3: SCHEMA: DER EINSATZ EINES DOLMETSCHERS.....	57

**TABELLENVERZEICHNIS**

TABELLE 1: DIENSTLEISTUNGEN DES OCMW GENT.....	22
--	----



## 1 EINLEITUNG

« *Interpreters are active participants in a communicative pas de trois.* » Wadensjö (1998)

Es hat schon verschiedene Ansätze gegeben, den Begriff „Dolmetschen“ zu definieren. Neben der geläufigen Definition „Die mündliche Übertragung einer Nachricht von der Ausgangssprache in die Zielsprache“ (Kade, 1968; Pöchhacker, 2005), schlägt Wadensjö (1998) obenstehende Erklärung vor. Die Teilnahme der Dolmetschenden an einem *communicative pas de trois* ist eine sehr gute Ausgangsposition für die vorliegende Arbeit, in dem Sinne, dass Dolmetscher nicht nur für die Übersetzung des Gesprächs, sondern auch für die Koordination verantwortlich sind. Der Dolmetscher ist die einzige Person im Gespräch, die die beiden Parteien vollständig versteht. Er hilft aktiv, den Inhalt des Gesprächs aufzubauen (Wadensjö, 1998). Wir können den Dolmetscher also nicht als bloße Übersetzungsmaschine betrachten.

Dolmetscher sind immer schon notwendig gewesen. Obwohl der Beruf des Dolmetschers an sich seit gut hundert Jahren existiert, ist die Dolmetschaktivität sehr alt (Defrancq & Salaets, 2019). Einige Quellen, auf denen Dolmetscher abgebildet wurden, reichen bis zu fünftausend Jahre zurück. Dolmetscher wurden im Laufe der Geschichte, bis heute, in verschiedenen Bereichen eingesetzt, z.B. bei Konflikten, im Handel und bei Zusammenarbeit, und innerhalb der letzten Jahrhunderte hat sich die Aktivität immer mehr professionalisiert (Defrancq & Salaets, 2019).

Heutzutage aber ist der Bedarf an Dolmetschern größer denn je, da wir in einer globalisierten Welt leben, in der die Mobilität jedes Einzelnen erheblich zugenommen hat. Deswegen haben die meisten Länder eine mehrsprachige und multikulturelle Bevölkerung (Corsellis, 2008). Blommaert (2011) spricht sogar von einer ‚Superdiversität‘, die vom Fall des Eisernen Vorhangs und somit dem Ende des Kalten Krieges ermöglicht wurde. Nach 1990 hat sich die Art der Migration verändert: Da, wo vor dem Mauerfall Menschen aus nur einigen Heimatländern in wenige Gastländer auswanderten, sehen wir jetzt, dass Menschen aus einer Vielzahl von Heimatländern in eine Vielzahl von Gastländern auswandern (Blommaert, 2011:

25; Verhaeghe, 2012: 7). Demzufolge ist eine Zersplitterung der Migrationshintergründe zu beobachten. Wir können die Frage *Wer sind die Migranten?* heute nur schwierig beantworten. Das hat auch für Dolmetscher Konsequenzen: Zusammen mit der immer wachsenden Diversität der Gesellschaft, wird auch der Dolmetscherberuf diverser und dies mit Blick auf das Sprachangebot und die möglichen Dolmetschsettings.

Es gibt verschiedene Modi des Dolmetschens, wie das Gesprächsdolmetschen, konsekutives oder simultanes dolmetschen. Je nach verschiedenen Faktoren, wie z. B. dem Setting, der Art des Treffens oder der Größe des Publikums, eignet sich eine bestimmte Art des Dolmetschens. Dolmetscher können in einem sozialen Kontext, oder im Konferenz- und Betriebskontext eingesetzt werden. Es ist aber vor allem das Gerichts- und Konferenzdolmetschen, das die vergangenen Jahrzehnte Gegenstand wissenschaftlicher Forschung war (Vgl. Paneth, 1957; Gerver, 1969; Seleskovitch, 1989). Erst seit der Jahrhundertwende ist das Interesse am Sozialdolmetschen erwacht. Innerhalb der Dolmetschwissenschaft kam es dann zu einer Art Verschiebung, und das Gesprächsdolmetschen, das zuvor als weniger prestigeträchtig galt, erhielt eine sichtbarere Rolle. Dabei traten ganz andere Aspekte des Dolmetschens in den Vordergrund, wie der Unterschied zwischen Sozial- und Konferenzdolmetschen (Angelelli, 2000) und die Rolle des Sozialdolmetschers in verschiedenen Kontexten mit jeweils möglichen neuen Herausforderungen (Vgl. Wadensjö, 1998; Bolden, 2000; Bot, 2005).

Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt auf dem Gesprächsdolmetschen im Sozialbereich (Vgl. Kapitel 2), und insbesondere auf dem Dolmetschen innerhalb des OCMW (*Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn*, oder auf Deutsch *Öffentliches Sozialhilfzentrum (ÖSHZ)*) der Stadt Gent, ein Zentrum für unter anderem Finanzdienstleistungen, an das sich Menschen wenden können, wenn sie Geldsorgen haben oder anderweitige Unterstützung brauchen. Das OCMW leistet nicht nur für Belgier, sondern auch für zahlreiche Einwanderer, Hilfe. Migranten kommen nach Belgien, auf der Suche nach einem besseren Leben (Verhaeghe et al., 2012: 12). Sie sind jedoch häufig dem Risiko von Armut und Ausgrenzung ausgesetzt. Durch die Unterstützung des OCMW werden die Migranten bei ihrer wirtschaftlichen Integration in Belgien unterstützt (Pauwels et al., 2012: 4), aber das OCMW greift nicht nur bei finanziellen Problemen ein. Für Anderssprachige ist die vom OCMW angebotene Unterstützung ebenfalls ein erster Schritt zur vollständigen Integration im neuen Land: Das OCMW kann sie

beispielsweise auch an Sprachkurse verweisen oder ihnen bei der Beantragung einer Sozialwohnung helfen.

Es liegt auf der Hand, dass ein großer Teil der Migranten die niederländische Sprache noch nicht ausreichend beherrscht, um spezifische finanzielle oder sozioökonomische Gespräche zu führen. Aus diesem Grund werden im OCMW Dolmetscher eingesetzt. Der Einsatz und die Rolle der Sozialdolmetscher im OCMW-Sektor sind allerdings bisher kaum untersucht worden.

Diese Masterarbeit hat sich daher zum Ziel gesetzt, die Realität des Dolmetschens im Setting des belgischen OCMW zu beschreiben. Die Arbeit setzt sich einerseits mit der allgemeinen Lage der Dolmetscher im OCMW Gent auseinander. Das heißt, dass es das Ziel ist, einen Überblick über den Einsatz und den Kontext der Dolmetschenden im OCMW Gent zu erarbeiten. In diesem unerforschten Bereich ist es zunächst einmal wichtig, eine Antwort auf die Frage zu finden, bei welchen Gesprächen ein Dolmetscher eingesetzt wird, und ob es dazu ein festgelegtes Verfahren gibt. Darüber hinaus ist es interessant, herauszufinden, wie die gedolmetschte Interaktion verläuft und auf welche Schwierigkeiten die Dolmetscher stoßen.

Andererseits wird auf das Ferndolmetschen fokussiert. Dabei wird von der Frage, inwiefern das OCMW Gent das Ferndolmetschen in Anspruch nimmt, ausgegangen. Das Ferndolmetschen, eine Dolmetschart über Telefon oder Computer, spielt nämlich eine immer prominentere Rolle in mehrsprachigen Settings. Die digitalen Kenntnisse und Fähigkeiten waren in den letzten Jahrzehnten schon weit verbreitet, aber 2020 kam es mit der Corona-Krise zu einer echten Beschleunigung (Mullan, 2020; René de Cotret et al., 2020). Das Ferndolmetschen ist derzeit bei Weitem integriert und ist daher zu einer nicht zu übersehenden Dolmetschart geworden.

In dieser Arbeit werden außerdem zwei Perspektiven berücksichtigt: Sowohl OCMW-Sozialarbeiterinnen als auch Dolmetscherinnen wurden zu ihren Erfahrungen befragt. Obwohl die Interviews mit OCMW-Sozialarbeiterinnen den größten Teil der Daten ausmachen, fand ich es unerlässlich, auch den Dolmetscherinnen eine Stimme zu geben.

Konkret sind die Forschungsfragen, auf die diese Masterarbeit eine Antwort suchen möchte, die folgenden:

1. Welche Regeln/Verfahrensweisen gelten innerhalb des OCMW Gent für den Einsatz von Dolmetschern?
2. Wie werden die Gespräche mit Dolmetschern im OCMW Gent geführt?
  - 2.1 Mit welchen Herausforderungen werden die Sozialarbeiter und die Dolmetscher konfrontiert und welche Strategien wenden sie an?
  - 2.2 Inwieweit halten sich die Dolmetscher an die Deontologie des Sozialdolmetschens?
3. Inwiefern wird das Ferndolmetschen im OCMW Gent eingesetzt?
  - 3.1 Wie werden Ferndolmetscher vor bzw. nach der Corona-Krise eingesetzt?
  - 3.2 Wie stehen die Mitarbeiter und Dolmetscher des OCMW Gent dem Ferndolmetschen gegenüber?

Im Voraus muss auch eine geschlechtsspezifische Frage erklärt werden. Das Deutsche berücksichtigt viel mehr als das Niederländische eine inklusivere Sprache. Um genderneutral zu schreiben, hat man im Deutschen die Wahl zwischen unter anderem der Doppelnennung (*Dolmetscherinnen und Dolmetscher*), dem Gendersternchen (*Dolmetscher\*innen*) und dem Binnen-I (*DolmetscherInnen*) (Kotthoff, 2020). So sollen sich sowohl männliche als auch weibliche Lesende angesprochen fühlen. Für diese Arbeit wurde aber beschlossen, immer die männliche Form (generisches Maskulinum) zu verwenden, mit dem Ziel, den Lesefluss nicht allzu viel zu unterbrechen. Konkret heißt das, dass z.B. von *dem Dolmetscher* statt *dem/der Dolmetscher\*in* gesprochen wird, es sei denn, die Analyse bezieht sich gezielt auf eine bestimmte Sozialarbeiterin, zum Beispiel.

Außerdem möchte ich vorab betonen, dass es gar nicht die Absicht ist, die (Teilen von den) Leistungen des OCMW Gent in ein schlechtes Licht zu rücken. Sollten eher negative Ergebnisse ans Licht kommen und besprochen werden, dann ist das nur mit der Absicht, ein Bewusstsein für die möglichen Folgen zu schaffen (z. B. Informationsverluste oder größere Missverständnisse).

Im zweiten Kapitel dieser Arbeit wird zunächst ein Überblick über die Forschung zum Sozial- und Ferndolmetschen gegeben. Der soziale Kontext des OCMW, die Rolle eines Sozialdolmetschers sowie die möglichen Machtverhältnisse einerseits und die verschiedenen Arten, Tendenzen und Meinungen des Ferndolmetschens andererseits werden unter die Lupe genommen.

Das dritte Kapitel widmet sich der methodologischen Erklärung. Es wird erläutert, wie und wo die Daten gesammelt worden sind und anhand welcher Methodologie die Daten analysiert wurden.

Das vierte Kapitel umfasst die eigentliche Analyse. Anhand der Daten wird auf alle Forschungsfragen eine Antwort gesucht.

Darauf aufbauend werden in Kapitel 5 aus den Ergebnissen der Analyse Schlussfolgerungen gezogen. Ein kurzer Ausblick auf zukünftige Forschung beschließt diese Arbeit.



## 2 FORSCHUNGSSTAND

### 2.1 Das Sozialdolmetschen

Im Sozialbereich geht es für Antragsteller darum, Zugang zu sozialen Dienstleistungen zu erhalten. Dolmetschende sind im Sozialbereich notwendig, um die Interaktion zwischen zwei Parteien, die sich gegenseitig nicht verstehen, zu ermöglichen und so die Sprachbarriere zu überbrücken. Sie bieten Hilfe in dem Kontext der öffentlichen Dienste, wo Klienten keiner der offiziellen Landessprachen (ausreichend) mächtig sind (Corsellis, 2008). Der Sozialbereich beinhaltet sowohl die lokalen als auch die nationalen öffentlichen Diensten. Mit ‚öffentlichen Diensten‘ meint man Dienstleistungen, die von den lokalen oder nationalen Behörden zur Verfügung gestellt werden. Mögliche Settings in diesem Sozialbereich sind mehrsprachige Gespräche in Krankenhäusern und beim Arzt (Timmerman & De Muynck, 1998), beim Psychologen (Benayoun & Navarro, 2014), und während Asylanträge bei der *Agentschap voor Integratie en Inburgering*<sup>1</sup>.

Daher wird diese Art von Dolmetschen auf Englisch auch *Public Service Interpreting* (PSI) oder *Community Interpreting* genannt. Somit unterscheidet sich *Community Interpreting* von anderen Arten des Dolmetschens, wie z. B. dem Konferenzdolmetschen, dadurch, dass die Dienstleistungen den Einwohnern der Gemeinschaft angeboten werden, und nicht den Konferenzdelegierten, Diplomaten oder Fachleuten, die ins Ausland reisen, um dort Geschäfte zu machen oder Verhandlungen zu führen (Angelelli, 2000). Außerdem wird für eine Vielzahl von Sprachen gedolmetscht, darunter vor allem viele Minderheitensprachen, die im Land, das die Dienstleistungen anbietet, keine Amtssprache sind. Das steht im Gegensatz zu den wenigen Sprachen der internationalen Diplomatie und des Handels (Mikkelson, 1996; Angelelli, 2000).

Der am häufigsten verwendete Dolmetschmodus im sozialen Bereich ist das Gesprächsdolmetschen (auch *liaison interpreting* oder *dialogue interpreting* (Ozolins, 1995)). Corsellis (2008) beschreibt den Vorgang als *two way consecutive*: jeder Sprecher wird nach 2 oder 3 Sätzen - oder nach einer kurzen Informationseinheit - in und aus jeder Sprache abwechselnd im Gesprächsverlauf gedolmetscht. Das Sozialdolmetschen ist typisch

---

<sup>1</sup> das belgische Zentrum für Migration, Asyl und Integration; vergleichbar mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) in Deutschland

bidirektional (Wadensjö, 1998: 49), in dem Sinne, dass der Dolmetscher in der beiden beteiligten Sprachen arbeitet. So entsteht sozusagen ein Gespräch zwischen dem Dienstleister und dem Antragsteller, die beide aber zu einer anderen sprachlichen Gruppe gehören. Das Gespräch wird dank der Vermittlung des Dolmetschers ermöglicht: Der Dolmetscher schlägt eine Brücke zwischen Dienstleister und anderssprachigem Antragsteller (Benayoun & Navarro, 2014: 83).

## 2.1.1 Die Rolle des Sozialdolmetschers

### 2.1.1.1 Übersetzung und Koordination

Die Rolle des Sozialdolmetschers unterscheidet sich erheblich von der eines Konferenzdolmetschers, da der Sozialdolmetscher in einem Gespräch noch mehr tut als nur Informationen zu übermitteln (Wadensjö, 1998; Angelelli, 2000; Knap-Dlouhá, 2019: 249). Tatsächlich wird der Gesprächsdolmetscher oft auch für die Koordinierung des Gesprächs verantwortlich betrachtet.

Wie oben beschrieben illustriert Wadensjö (1998: 12) das Gesprächsdolmetschen und somit die Rolle eines Sozialdolmetschers anhand einer Tanzmetapher. Falls man die Gesprächsbeteiligten mit Tänzern vergleicht, die abwechselnd ‚an der Reihe sind‘, um zu Tanzen, und dies alles auch koordinieren, so kann die vom Dolmetscher vermittelte Interaktion als eine besondere Art des Tanzes zu zweit mit einer zusätzlichen dritten Person betrachtet werden: Ein kommunikativer *pas de trois*. Die Aufgabe des Dolmetschers besteht darin, die Inhaltsgestaltung der anderen zu übernehmen, was demzufolge auch die Aufgabe der Koordinierung ihrer kommunikativen Aktivitäten beinhaltet (Wadensjö, 1998; Davidson, 2000: 382). Der Dolmetscher berücksichtigt dazu nicht nur die denotativen Bedeutungen der verwendeten Ausdrücke und Worte, sondern auch die kontextuellen Bedeutungen von Wörtern, die sich aus der Art der Begegnung, aus dem Setting (anwesende Personen, Zeitpunkt, Ort) ergeben (Wadensjö, 1998: 153). Der Dolmetscher ermöglicht die Kommunikation, indem er beiden Gesprächspartnern zweifach, im wörtlichen und übertragenen Sinne, eine Stimme gibt: Er dolmetscht für sie, aber er gibt ihnen abwechselnd auch das Recht, zu sprechen. Er entscheidet, wann jemand spricht, und wer zuhört, und sagt den Gesprächsteilnehmern, was

der andere meint (Knap-Dlouhá, 2019: 249). Der Dolmetscher funktioniert hier als ‚Bindeglied‘ zwischen grundsätzlich unterschiedlichen Kulturen. Das ist weniger der Fall beim Konferenzdolmetschen, wo der Dolmetscher die klassische, monologische Rolle eines Kanals, der eine genaue Übersetzung wiedergibt, übernimmt (Knap-Dlouhá, 2019: 251). Es gibt keine direkte Gesprächssituation zwischen mehreren Teilnehmern, und der Dolmetscher befindet sich abgesondert in einer Kabine.

Der Dolmetscher muss zudem mit dem kulturellen Hintergrund der beiden Parteien vertraut sein (Hsieh, 2006: 724; Knap-Dlouhá, 2019: 257). Dies erfordert nicht nur ausreichende Sprachkenntnisse, sondern auch spezifische interkulturelle Unterschiede, wie z. B. Unterschiede in der Gestik und Mimik der Mitglieder verschiedener Kulturen, um anhand von nonverbalen Elementen die Kommunikation für die andere Partei vervollständigen zu können (Mason & Ren: 2012). Außerdem muss der Dolmetscher bestimmte Bedürfnisse der Gesprächspartner berücksichtigen. So finden im Sozialbereich häufig Gespräche, in denen schlechte Nachrichten vermittelt werden, statt oder haben traumatisierte Menschen Schwierigkeiten, über bestimmte Themen zu sprechen. In solchen Fällen muss der Dolmetscher in der Lage sein, sich entsprechend anzupassen (Hsieh, 2006).

Der Dienstleister und der Antragssteller kommunizieren in der Regel anhand eines Frage-Antwort-Gesprächs, bei dem der Dolmetscher den Inhalt in der anderen Sprache überträgt. Das Ergebnis des gedolmetschten Gesprächs wird also auch durch den Dolmetscher bestimmt (Wadensjö, 1998). Es ist eine Illusion zu glauben, dass ein gedolmetschtes Gespräch zwischen zwei Gesprächspartnern stattfindet und der Dolmetscher sich darauf beschränkt, die Bedeutung von einem Gesprächspartner zum anderen zu übertragen: Allein schon die Anwesenheit des Dolmetschers verändert den Charakter des Gesprächs, da sich die Gesprächspartner dessen Anwesenheit und Rolle bewusst sind (Hsieh, 2006). Das Gespräch verläuft in jedem Fall anders, als wenn es nur zwischen zwei Personen stattfindet. Die drei Gesprächspartner tragen alle zur Bedeutung bei (Roy, 2000: 100; Knap-Dlouhá, 2019).

So wird ein Teil der Bedeutung vom *participation framework* gestaltet, das heißt der Art und Weise, wie sich die Gesprächspartner zueinander positionieren (Wadensjö, 1998: 153). Dieser Begriff wurde ursprünglich von Goffman (1981) geprägt: Es ist eine Bezeichnung für die Art und Weise, wie die Menschen am Gespräch teilnehmen. Goffman zufolge ist die Interaktion

das Ergebnis der Beziehung der Gesprächsbeteiligten zueinander. Die Rolle der einzelnen Gesprächsteilnehmer variiert von Redner zu Zuhörer und umgekehrt. Manchmal haben die *primary speakers*, d.h. die Gesprächsbeteiligten außer dem Dolmetscher, andere Erwartungen an den Dolmetscher als nur die, die Bedeutung zu vermitteln: Sie beziehen den Dolmetscher in das Gespräch ein oder die Anderssprachigen sehen ihn als persönliches Sprachrohr. Gemäß dem *participation framework* ändert sich die Rolle des Dolmetschers dann vom *animator* (der nicht um seinen eigenen Input gebeten wird) zu einem aktiven Gesprächsteilnehmer, der Initiative zeigt (*principal*).

Eine weitere Rolle eines Sozialdolmetschers könnte daher ein ‚Spiegel‘ für den Anderssprachigen sein. Zum Zeitpunkt des mehrsprachigen Gesprächs ist der Dolmetscher nämlich der Einzige, der die (Minderheits-)Sprache des Klienten spricht und ihn vollständig versteht. Der Klient erkennt sich im Dolmetscher wieder und kann ihm alle Probleme anvertrauen, die man sich in manchen Fällen nicht trauen würde, direkt mit dem Dienstleister, wie einem Arzt, zu besprechen (Timmerman & De Muynck, 2013: 106). Deswegen wird der Dolmetscher manchmal als eine Vertrauensperson betrachtet, dem persönlichen Sachen mitgeteilt werden, von denen der Anderssprachige nicht will, dass sie gedolmetscht werden (Hsieh, 2006: 725). Es ist eine Funktion des Dolmetschers als Mitglied der jeweiligen Gemeinschaft und, falls der Dolmetscher auch aktiv für die Minderheitskultur eintritt, eine Funktion des Interessenvertreters (Hsieh, 2006: 727) (Vgl. 2.1.2).

#### 2.1.1.2 Interkultureller Vermittler

In Belgien wird ein Unterschied zwischen Sozialdolmetschern und interkulturellen Vermittlern gemacht, aber dies ist nicht in allen Ländern der Fall (Gustafsson et al., 2013; Sani, 2015). ‚Interkulturelle Vermittlung‘ enthält, wie die Bezeichnung schon zeigt, auch die zusätzliche Nuance der Vermittlung. Ein interkultureller Vermittler macht mehr als nur dolmetschen (Benayoun & Navarro, 2014; Verrept, 2019). Er informiert andere Gesprächsbeteiligte auch über kulturelle Hintergründe (gibt z.B. eine zusätzliche kulturelle Erklärung, falls der Anderssprachige Ausdrücke verwendet, die in der wörtlichen Übersetzung unverständlich sind), bietet Hilfe und emotionale Unterstützung und vermittelt aktiv bei Konflikten. Er macht die beiden Gesprächspartner auf mögliche Missverständnisse aufmerksam und versucht, diese zu lösen. Außerdem übernimmt er die Rolle eines Interessenvertreters, indem er

möglicherweise die Rechte und Interessen der hilfeschenden Person vertritt. Der interkulturelle Vermittler ist also in der Regel viel stärker beteiligt als ein Sozialdolmetscher, obwohl er weiterhin versucht, möglichst unparteiisch zu sein.

Dagegen muss der Sozialdolmetscher stets strikt neutral sein (Vgl. unten beschriebene Deontologie). Er hilft nur, kommunikative Konflikte zu verhindern und zu lösen. Er ist nicht für die Durchführung von Informations-, Begleit- oder Verwaltungsaufgaben usw. zuständig und vermittelt nicht aktiv im Gespräch (Benayoun & Navarro, 2014: 82).

Dennoch sehen Benayoun & Navarro (2014) Gemeinsamkeiten zwischen den beiden Berufen: Beide geben eine Antwort auf das gleiche soziale Bedürfnis, nämlich die Kommunikation zwischen einer sprachlichen Minderheit und der Verwaltung zu ermöglichen oder zu erleichtern. Sowohl Sozialdolmetscher als auch interkulturelle Vermittler sind verantwortlich für das „mediating across boundaries of language and culture“ (Pöchlhammer & Shlesinger, 2002: 1). Mit anderen Worten, Sozialdolmetscher werden sehr häufig als interkulturelle Vermittler betrachtet (Hsieh, 2006: 724). Dolmetscher fungieren bereits in gewissem Maße als Vermittler, da sie als Dritter in das Gespräch eingreifen und die Kommunikation ermöglichen. Das Wort *Mediator* (Synonym für *Vermittler*), stammt aus dem Lateinischen *medium*, was ‚die Mitte‘, ‚der für alle zugängliche Staat‘ bedeutet (Benayoun & Navarro, 2014). Also wenn der Mediator eingreift, um ein Treffen zu ermöglichen, befindet er sich buchstäblich ‚in der Mitte‘ zwischen zwei Personen, und dieses Bild stimmt sehr gut mit der Position eines Sozialdolmetschers überein (Vgl. Triadeaufstellung).

Auch Davitti (2013) argumentiert, dass das Gesprächsdolmetschen sehr eng mit interkultureller Vermittlung verknüpft ist, da beides eine soziale Aktivität ist, die die kulturelle Akzeptanz und Beteiligung fördert, sowie gegenseitiges Verständnis und gegenseitige Stärkung (Davitti, 2013: 169).

Diese Verknüpfung wird auch in Mikkelsen (1996) beschrieben:

“Community interpreters are often viewed as advocates or "cultural brokers" who go beyond the traditional neutral role of the interpreter.”

(Mikkelsen, 1996: 2)

Die Rolle einer vermittelnden Person, eines *cultural broker*, wird also sehr oft als Teil des Profils eines Sozialdolmetschers betrachtet. Der kulturelle Hintergrund wird nämlich auch in das Gespräch einbezogen, und ein Dolmetscher bringt auch die Interessen des Anderssprachigen zum Ausdruck: Eine mögliche Dolmetschaufstellung, bei der der Dolmetscher neben dem Anderssprachigen sitzt, ist ein Beweis für die Rolle als Interessenvertreter des Anderssprachigen (Timmerman & De Muynck, 1998: 107). Die Funktion eines Sozialdolmetschers wird also oft vollständig mit der eines interkulturellen Vermittlers gleichgesetzt.

### 2.1.1.3 Die Deontologie

Professionelle Sozialdolmetscher unterliegen in Belgien einer Deontologie, d.h. einem Berufskodex, die umschreibt, wie sie in ihrem Arbeitsfeld handeln sollten (Baixauli-Olmos, 2017; Phelan et al., 2019). Normalerweise nimmt der Dolmetscher sie mit den anderen Gesprächsbeteiligten vor Anfang des Gesprächs durch. Das erlaubt dem Dolmetscher, gegebenenfalls auf die Deontologie zu verweisen, z.B. falls eine der Parteien dagegen verstößt.

Die Belgische *Agentschap Integratie en Inburgering* (AGII) hat eine Liste mit den fünf wichtigsten Grundsätzen der Deontologie für Sozialdolmetscher veröffentlicht. Da die AGII für die Sozialdolmetscherausbildung und die Zertifizierungsprüfungen zuständig ist, wird den Deontologieregeln große Aufmerksamkeit geschenkt.

Die fünf wichtigsten Prinzipien der Sozialdolmetschdeontologie sind die Folgenden (Agentschap Integratie en Inburgering, 2017):

- a. Diskretion: Der Dolmetscher behandelt alle Informationen, die er während des Dolmetschgesprächs oder im Rahmen seiner Aufgabe erhält, lebenslang vertraulich. Das gilt für jeden Fall, ungeachtet wo und für welche Parteien gedolmetscht wird. Neben dieser Schweigepflicht unterliegt der Dolmetscher auch dem Berufsgeheimnis, wenn der Dienstleister, für den er dolmetscht, dem Berufsgeheimnis unterliegt (wie ein Rechtsanwalt oder Arzt). Der Dolmetscher macht aber eine Abwägung zwischen dem

Berufsgeheimnis und der Pflicht, Hilfe zu leisten, wenn sich eine Person in großer Gefahr befindet.

- b. Neutralität:** Der Dolmetscher nimmt immer eine völlig neutrale (d.h. unparteiische) und objektive Haltung ein, und zwar vor, während und nach der Dolmetschaufgabe. Der Dolmetscher spricht in der ersten Person Singular („Ich“-Form), um die Kommunikation zwischen den Gesprächspartnern zu fördern, und bittet beide Parteien, sich gegenseitig direkt anzusprechen. Der Dolmetscher bleibt bei der Dolmetschaufgabe, hilft nicht bei anderen Aufgaben und nimmt zu keinem Zeitpunkt am Gespräch teil. Er informiert die Parteien unmittelbar über jede berufliche oder persönliche Beziehung zwischen dem Dolmetscher und (einer der) Parteien und muss seine Tätigkeit einstellen, sobald seine Neutralität nicht mehr gewährleistet ist. Er bleibt während des Gesprächs möglichst nicht mit einer der Parteien allein zurück und vermeidet ein persönliches Gespräch mit einer der Parteien. Außerdem positioniert der Dolmetscher sich neutral in der Triadeaufstellung, so dass die anderen Gesprächsbeteiligten einander direkt ansprechen und ansehen können. Der Dolmetscher sitzt in der Regel an der Seite. Alle Gesprächspartner bilden eine Art Dreieck. Pöchhacker (2005) stellt dies wie folgt dar:



Abbildung 1: Interacting model of the interpreting Situation (Pöchhacker, 2005)

- c. Vollständigkeit:** Der Dolmetscher hat die Pflicht, alles, was die Parteien sagen, vollständig und wahrheitsgetreu zu dolmetschen, ohne etwas hinzuzufügen, wegzulassen oder zu verändern. Dazu bittet der Dolmetscher um eine Erklärung oder Wiederholung, wenn etwas unklar ist. Er verwendet dasselbe Register und die gleiche

Intonation wie der Sprecher, dolmetscht Unwahrheiten und Fehler, wie er sie gehört hat, dolmetscht auch beleidigende oder schockierende Nachrichten und Schimpfwörter, sowie an den Dolmetscher gerichtete Fragen oder Äußerungen.

- d. **Transparenz:** Der Dolmetscher muss den Parteien über alles, was er tut oder sagt, Kenntnisse vermitteln. Der Dolmetscher verweist auf sich selbst in der dritten Person Singular als „der Dolmetscher“, um Missverständnisse zu vermeiden. Er sorgt zugleich für eine Rückkoppelung, z.B. wenn persönliche Gespräche nicht vermieden werden konnten oder wenn er um eine Erklärung bittet. Er informiert die beiden Parteien, wenn er seine Arbeit einstellt oder unterbricht, oder bei Schwierigkeiten mit Dialekten oder Fachterminen.
- e. **Professionelle Haltung:** Der Dolmetscher verhält sich immer professionell und behandelt die Parteien mit Respekt. Der Dolmetscher informiert die Parteien über seine Rolle als Dolmetscher und ist für die Qualität der Verdolmetschung verantwortlich. Zu Beginn des Gesprächs stellt sich der Dolmetscher den Parteien vor und erläutert kurz die wichtigsten deontologischen Grundsätze, auch wenn er wiederholt für denselben Dienstleister oder Anderssprachige dolmetscht. Er stellt Fehler in seiner Verdolmetschung so schnell wie möglich fest und korrigiert sie. Er darf den Parteien seine Personalien, mit Ausnahme seines Vornamens, nicht mitteilen.

Diese Deontologie ist in erster Linie ein theoretischer Rahmen, der als Grundlage für den Dolmetscher dient. In der Realität ist es jedoch nicht immer einfach, diese Deontologie strikt zu befolgen. In der heutigen Forschung wird immer deutlicher, dass diese idealistische Sichtweise nicht ganz realistisch ist, und dass Gesprächsdolmetscher mehr Einfluss auf den Verlauf der Interaktion haben können, als man nach der Deontologie erwarten könnte (Wadensjö, 1998; Knap-Dlouhá, 2019: 250). Van De Mierop & Mazeland (2009: 139) verdeutlichen dies, indem sie behaupten, dass Dolmetscher sich in einem Spannungsfeld befinden, das einerseits durch die normative Vision des Dolmetschers als ‚interlinguale Durchreiche‘ bestimmt wird, die aber andererseits durch den Kontext der Kommunikation relativiert wird: Es mag eine Deontologie geben, die die Dolmetscher bewusst einhalten, aber der Dolmetscher wird auch mit Blick darauf, was für die jeweilige Lage und Interaktion



effizient ist, handeln (z. B. im Arzt-Patienten-Gespräch antizipieren und von sich aus Folgefragen stellen (Van De Mieroop & Hazeland, 2009)).

Zudem ist die ‚Offenheit‘ der normativen Deontologie schon mehrmals stark kritisiert worden: Die Deontologie sei zu weit gefasst und würde viel Raum für Interpretationen lassen (Dean & Pollard, 2018). Die Forschung distanziert sich nun allmählich davon, den Dolmetschern genau vorzuschreiben, wie sie sich verhalten sollen. Stattdessen liegt der Schwerpunkt jetzt eher darauf, was man aus den Momenten lernen kann, in denen die Deontologie nicht vollständig eingehalten wird (Wadensjö, 1998; Metzger, 1999; Davidson, 2000; Angelelli, 2003; Hsieh, 2006).

Auch aus Davidson (2000: 387) geht hervor, dass Dolmetscher ihre Deontologie oft bei medizinischen Gesprächen aufgeben. Sie ergreifen die Initiative im Gespräch und übernehmen damit die Rolle des Arztes. Der Grund dafür ist, dass sie sich bewusst sind, dass der Arzt oft wenig Zeit hat und das Gespräch reibungslos verlaufen muss. Sie haben in der Regel schon einige Erfahrung im medizinischen Bereich und wissen, was gefragt wird. Außerdem kann ein Dolmetscher zusätzliche Fragen stellen, wenn er feststellt, dass die Antwort des Patienten die objektiven Informationen, die der Arzt braucht, nicht vollständig wiedergibt (Bolden, 2000: 414; Van De Mieroop & Hazeland, 2009). Hier funktioniert der Dolmetscher eindeutig im Vorteil für den Arzt.

Das andere Szenario, in dem der Dolmetscher für die ‚schwächere‘, anderssprachige Partei eintritt, ist auch möglich. Wadensjö (1998: 157) hat beispielsweise beschrieben, wie der Dolmetscher sich bei einer Anhörung zu einem Asylantrag aus Solidarität mit dem Anderssprachigen ganz bewusst dafür entschied, die Informationen anders zu vermitteln, d. h. so, dass die Antwort für den Interviewer wünschenswerter wurde und der Anderssprachige dadurch bessere Chancen auf eine dauerhafte Aufenthaltsgenehmigung hatte.

Die Tatsache, dass der Dolmetscher über die Entscheidung verfügt, wie er Informationen genau vermittelt, bekräftigt die Aussage, dass er in der Interaktion eine sichtbarere und aktivere Rolle als erwartet hat.

Dies ändert allerdings nichts an der Tatsache, dass Dolmetscher trotzdem Wert auf ihre Deontologie legen, da sie sie als ihr Leitfaden für ihre Professionalität betrachten (Knap-Dlouhá, 2019: 256).

#### 2.1.1.4 Gelegenheitsdolmetscher

Die Sozialdolmetschenden, die die Prüfung der AGII bestanden haben, sind zertifiziert und werden in das Flämische Register für Sozialdolmetscher (*Vlaams Register voor Sociaal Tolken*) aufgenommen, in Gegensatz zu nichtzertifizierten Dolmetschern, die nicht über die Kenntnisse in Bezug auf die Deontologie und professionelles Dolmetschen verfügen. Letztere werden auch Gelegenheits- oder Ad-Hoc-Dolmetscher genannt. Es kann sich um Freunde, Bekannte aus dem ‚sozialen Netzwerk‘, Verwandte oder sogar Kinder handeln: Auf jeden Fall um jemanden, der mehr oder weniger zweisprachig ist.

Heutzutage wird die überwiegende Mehrheit der Gespräche im belgischen Sozialbereich mit Hilfe von Gelegenheitsdolmetschern geführt, und zwar aus dem einfachen Grund, dass es nicht genügend ausgebildete Dolmetscher gibt, um die hohe Nachfrage zu decken (De Wilde & Van Hest, 2020). Außerdem sind Ad-hoc-Dolmetscher eine viel preisgünstigere Option. Allerdings sind mögliche Probleme in Bezug auf das Gelegenheitsdolmetschen bereits in verschiedenen Studien zur Sprache gebracht worden (Van De Loock & Maryns, 2016; Benayoun & Navarro, 2014). Benayoun & Navarro (2014: 90) vertritt in diesem Zusammenhang eine eher radikale Meinung: Der Einsatz von Gelegenheitsdolmetschern könne sogar eine enorme kommunikative Verarmung im Sozialbereich darstellen. Da sie keine besondere Dolmetschausbildung absolviert haben, glauben sie, dass Übersetzung nur eine reine Übertragung von einer Sprache in eine andere ist. Sie seien *des interprètes par accident* (Benayoun & Navarro, 2014: 91). So ist es nicht verwunderlich, dass eine große Anzahl von Details in der Übersetzung verloren gehen: Viele Informationen werden weggelassen oder ihre Bedeutung wird verändert (Flores et al., 2012). Das scheint entweder daran zu liegen, dass der Dolmetscher die Ausgangsnachricht nicht vollständig versteht oder die Botschaft aufgrund unzureichender Kenntnisse des Niederländischen nicht vollständig übersetzen kann (Van De Loock & Maryns, 2016: 58). Dies ist sicherlich nicht unbedeutend, da eine falsche Verdolmetschung wichtiger Informationen (je nach Setting) zu medizinischen Fehlern (wie der

falschen Verabreichung von Medikamenten) oder zu falschen Schlussfolgerungen eines Angeklagten (in einem gerichtlichen Kontext) führen kann.

Ein zusätzliches Risiko besteht darin, dass nicht alle Probleme besprochen werden können, weil sich der Ad-Hoc-Dolmetscher nicht an die Schweigepflicht gebunden fühlt, so dass persönliche Informationen (z. B. medizinische Informationen) regelmäßig in die Familie oder zu Nachbarn gelangen (Timmerman & De Muynck, 1998: 105).

Darüber hinaus ist der Einsatz vor allem eines Kindes als Dolmetscher aus mehreren Gründen nicht ratsam (Timmerman & De Muynck, 1998: 105; Ahamer, 2014). Zuerst kann man sich nicht sicher sein, dass die Übersetzung korrekt ist: Ein Kind wird schnell vom Dolmetschen müde und möchte das Gespräch so kurz wie möglich halten. Außerdem ist es riskant, Tabuthemen zu besprechen und schließlich wird die Abhängigkeit der Eltern vom Kind gestärkt.

In Belgien werden die Gelegenheitsdolmetscher auch *taalhulpen* genannt. De Wilde & van Hest (2020) haben die Risiken, die der Einsatz von *taalhulpen* für die Qualität der Dienstleistungsgespräche mit sich bringt, in diversen Sektoren (Bildung, Unterkunft für Asylbewerber und Sozialhilfe) untersucht. Es wurde in erster Linie auf die ‚falsche Flüssigkeit‘ (*false fluency*) hingewiesen (De Wilde & van Hest, 2020: 83): Insgesamt entsteht der Eindruck, dass die Verdolmetschung gut ist und das Gespräch vorangeht, während die Informationsübertragung unvollständig oder ungenau ist. Außerdem werden oft falsche Informationen gegeben.

Dies wirkt sich auch auf die Dauer eines Gesprächs aus: Das Gespräch wird unnötig länger, wenn viel Nachbesserung nötig ist, um Unklarheiten zu beseitigen, oder wenn die *taalhulpen* das Gespräch aus eigener Initiative führen (De Wilde & van Hest, 2020: 84). Darüber hinaus stellen unzureichende Dolmetschkenntnisse ein großes Risiko für die Qualität dar: Hauptsächlich das Kurzzeitgedächtnis und die gesprächs koordinierende Rolle haben sich als schwierig erwiesen.

Schließlich fehlt den *taalhulpen* das deontologische Bewusstsein. Das Dolmetschen aus der Ich-Form ist schwierig, ebenso wie das Ansprechen von Klienten, wenn es notwendig ist, und das Rückkoppeln (De Wilde & van Hest, 2020: 87). Das führt zu zahlreichen Missverständnissen.

### 2.1.2 Machtverhältnisse

Sozialdolmetscher arbeiten in asymmetrischen Machtbeziehungen, in denen der öffentliche Dienst über alle institutionelle Macht verfügt (Mason & Ren, 2012: 238). Das bedeutet, dass der öffentliche Dienst über alle institutionellen Mittel, Kenntnisse und Entscheidungsbefugnisse verfügt, während die andere Partei nur teilweise Zugang zu Informationen hat und keine Entscheidungsbefugnisse hat, außer den vom Dienstleistungsanbieter angebotenen Möglichkeiten.

Auch der Dolmetscher hat seinen Anteil an diesen Machtverhältnissen (Wadensjö, 1998; Davidson, 2000; Mason & Ren, 2012). Der Deontologie zufolge muss der Sozialdolmetscher unsichtbar bleiben und während des gesamten Gesprächs wie eine ‚Übersetzungsmaschine‘ arbeiten (Pochhäcker, 2005). Wie im vorherigen Abschnitt beschrieben, tun die Dolmetscher in der Praxis jedoch nicht immer das, was von ihnen erwartet wird: Sie verstoßen oft bewusst gegen die Deontologie.

Mason & Ren (2012: 242) unterscheiden verschiedene Rollen, die Dolmetscher übernehmen können, um zur Macht beizutragen. Einerseits können sie selbst zu Gesprächspartnern werden, indem sie beispielsweise (ob aus Notwendigkeit oder nicht) persönliche Fragen beantworten oder ein kleines Gespräch mit einer der Parteien führen. Zweitens wenden sie möglicherweise (non-)verbale Strategien an, um der schwächeren Partei einen besseren Zugang zu Informationen zu ermöglichen oder das Wort zu ergreifen. Dolmetscher vermitteln zwar zwischen zwei Kulturen, aber das bedeutet nicht unbedingt, dass sie sich tatsächlich „in der Mitte“ der beiden Kulturen befinden (Mason & Ren, 2012: 244). Die eigene kulturelle Identität und Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft beeinflussen dann oft die Haltung, persönliche Gefühle und Verdolmetschung eines Sozialdolmetschers – möglicherweise zum Nutzen der anderssprachigen Partei. Dies wird auch „Gruppenolidarität“ genannt (Wadensjö, 1998). Dies kommt nicht selten vor (Mason & Ren, 2012) und Verrept (2019: 3) sieht es sogar als das Ziel von Sozialdolmetschern, das Machtungleichgewicht zu verringern, indem sie die Position des Nicht-Mächtigen stärken. Die Sozialdolmetscher allein haben nämlich unmittelbaren Zugang zu beiden Sprachen und Parteien und können entscheiden, wie sie die Informationen dolmetschen. In der Literatur werden Sozialdolmetscher daher oft als *institutional gatekeepers* bezeichnet (Wadensjö, 1998: 67; Davidson, 2000; Mason & Ren, 2012: 243). Sie können

bestimmte Informationen zurückhalten, die sie für unangemessen halten (wie vulgäre Bemerkungen, kulturelle Tabus, usw.) oder die irrelevant sind, auch wenn sie dazu ausgebildet sind, dies nicht zu tun.

Die Dolmetscher können jedoch auch die andere Seite, d.h. die Seite mit mehr institutioneller Macht, wählen. Dies kann z. B. der Fall sein, wenn ein Dolmetscher häufig für eine bestimmte Institution arbeitet (Knap-Dlouhá, 2019: 253) und daher finanziell von dieser abhängig ist. Sie können sich mit der Institution identifizieren und als deren Vertreter, und damit als *institutional gatekeeper* gegenüber dem Anderssprachigen auftreten (Davidson, 2000: 400).

Demzufolge ist das deontologische Prinzip der vollständigen Neutralität eine Art von Illusion (Doornbos, 2006: 240): Dolmetscher können eigentlich niemals eine neutrale Übersetzungsmaschine sein, denn sie sind aktive Teilnehmer am Gespräch, die sowieso ihren eigenen notwendigen Beitrag leisten (Wadensjö, 1998; Davidson, 2000: 401).

## 2.2      Das OCMW

Eins der möglichen Settings im Sozialbereich, in dem oft um einen Dolmetscher gebeten wird, und das außerdem der Fokus dieser Arbeit ist, ist das Belgische OCMW. Jede belgische Gemeinde oder Stadt verfügt über ein eigenes OCMW, das eine breite Palette von Dienstleistungen anbietet (Vgl. Überblick S. 22). Die meisten Gespräche finden in Form von Fragen und Antworten statt, bei denen der Sozialarbeiter einen Beitrag des Antragstellers erwartet, z.B. um eine Verwaltungsakte zu erstellen (De Wilde & van Hest, 2020: 12).

Viele Menschen in Belgien verfügen nicht über ausreichende Existenzmittel oder haben sogar keinen festen Wohnsitz, aber es ist auch wahrscheinlich, dass Anderssprachige, die nach Belgien migriert sind, früher oder später mit dem OCMW in Berührung kommen werden. Seit den verschiedenen Flüchtlingsströmen in diesem Jahrhundert hat sich der Druck auf die OCMWs erheblich erhöht (De Ceuninck et al., 2010: 11), da viele Migranten (finanzielle) Hilfe brauchen. Daher ist das OCMW ein sehr interessantes Untersuchungsobjekt für die Erforschung von Kommunikation und Mehrsprachigkeit.

### 2.2.1 Dienstleistungen

Das Ziel des OCMW ist es, jedem Menschen ein menschenwürdiges Leben und ein möglichst großes Wohlbefinden zu ermöglichen. Das bedeutet, dass jeder Einzelne zumindest in der Lage sein muss, sich selbst zu ernähren, zu kleiden, zu wohnen, für sich selbst zu sorgen und Zugang zum Gesundheits- und Bildungswesen zu haben (De Ceuninck et al., 2010). Die Unterstützung durch das OCMW kann unterschiedliche Formen annehmen. Im Allgemeinen wird zwischen materiellen und immateriellen Beihilfen unterschieden (De Ceuninck et al., 2010). Zur ersten Kategorie gehören das Eingliederungseinkommen (*leefloon*, ein Grundeinkommen), Vorschüsse auf Sozialleistungen oder andere finanzielle Unterstützung. Auch die immaterielle Hilfe ist sehr vielfältig: Sie kann u.a. Rechtsberatung oder Hilfe bei der Wohnungs- oder Arbeitssuche umfassen. Ferner kann das OCMW in Bereichen wie Schuldenvermittlung, Budgetbegleitung und medizinische und psychologische Beratung eingreifen und Schutz bieten.

Eine der Voraussetzungen, um vom OCMW Hilfe zu bekommen, ist, dass die betreffende Person bereits alles Mögliche versucht hat, um ein Einkommen zu bekommen, z. B. durch Arbeitslosengeld oder andere Sozialleistungen. Dann wird sich das OCMW mit seinen Dienstleistungen um eine maximale Integration und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben bemühen. Dies geschieht zum Beispiel durch Beschäftigung oder, wenn dies nicht möglich ist, durch ein Eingliederungseinkommen (De Ceuninck et al., 2010).

Die vorliegende Arbeit fokussiert spezifisch auf das OCMW Gent. Ab dem 1. Januar 2019 haben sich das OCMW Gent und die Stadt Gent zusammengeschlossen: Deswegen ist Gent selber großenteils verantwortlich für das Funktionieren des OCMW.



Abbildung 2: Das Logo vom OCMW Gent

Das OCMW Gent bietet verschiedene Dienstleistungen an, jeweils mit einer eigenen Abteilung (Stad Gent, 2022; Belgische Federale Overheid, s.d.):

Abteilung	Umschreibung
<p><i>Wijkbureau</i> (Anmeldebereich)</p>	<p>Dies ist der erste Schritt. Wenn Klienten die Hilfe des OCMW in Anspruch nehmen wollen, melden sie sich zunächst beim nächstgelegenen Anmeldebereich an. In diesem ersten Gespräch werden die Bedürfnisse des Klienten erfragt und gegebenenfalls eine Akte angelegt und an eine bestimmte Dienstabteilung weitergeleitet.</p>
<p>Beschäftigung</p>	<p>Das MAACT<sup>2</sup> hilft einer spezifischen Zielgruppe, vor allem Anderssprachigen und (Ex-)Drogensüchtigen, eine Stelle zu finden, die zu ihnen passt. Dies wird mithilfe von monatlichen Informationsveranstaltungen verwirklicht. Außerdem kümmert das MAACT sich um zahlreiche Ausbildungen und aktive Vermittlung mit Arbeitgebern.</p>
<p>Psychologische und juristische Hilfe</p>	<p>Diese Abteilung beschäftigt sich mit Schuldenhilfe (Schuldenvermittlung, Kontenverwaltung, Budgetbegleitung und kollektive Schuldenregelung), sowie Rechts- und psychologische Beratung. Auch die Betreuung von Drogensüchtigen gehört zu diesem Dienst.</p>
<p>Finanzielle und materielle Hilfe</p>	<p>Diese Dienstabteilung steht für Eingliederungseinkommen, Lebensmittelhilfe und Schuldenvermittlung (z.B. einen Abzahlungsplan bei Energieschulden) ein. Hier kann auch eine ‚Gesundheitskarte‘ (<i>medische kaart</i>) angefordert werden für Menschen ohne legale Aufenthaltserlaubnis in Gent, die aber dringend medizinische Hilfe brauchen.</p>
<p>Wohnraumbeschaffung</p>	<p>Diese Abteilung sieht ihre Aufgabe darin, Hilfe zu leisten in Bezug auf Sozialwohnungen, die Mietkaution und Unterkünfte für Obdachlose.</p>

Tabelle 1: Dienstleistungen des OCMW Gent

<sup>2</sup> Maatgericht Activeringscentrum (gezieltes Aktivierungszentrum)

### 2.2.2 Die Sprachgesetzgebung

Da das OCMW zu den lokalen Behörden in Flandern (und im weiteren Sinne in Belgien) gehört, unterliegt es der Sprachgesetzgebung der flämischen Behörden.

Der flämischen Sprachgesetzgebung zufolge „darf die Kommunalverwaltung in ihren Beziehungen zu den Bürgern nur die Amtssprache des Gebiets, in dem der Bürger lebt, verwenden. Im homogenen niederländischen Sprachgebiet ist dies also Niederländisch“ (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2018).

Das bedeutet, dass die Dienstleister streng genommen nur Niederländisch sprechen dürfen. In Ausnahmefällen, wenn sich der Antragsteller nicht an diese Situation anpassen kann und überhaupt kein Niederländisch versteht, wird ein Dolmetscher hinzugezogen. Dann wird eher vom Zugänglichkeitsprinzip als von der strikten flämischen Sprachregelung ausgegangen. Schließlich hat jeder das Recht auf soziale Integration (De Ceuninck et al., 2010: 10).

Dieser Vorgang wird auch in Roels et al. (2013) besprochen. Städtische Dienstleistungen beruhen auf dem Zugänglichkeitsprinzip und der Chancengleichheit für alle. Deshalb wird bei Gesprächen mit Anderssprachigen gegebenenfalls ein Dolmetscher eingesetzt. Die Dienstleister geben an, dass sie darauf, dass der Anderssprachige ausreichend und verständlich informiert wird, Wert legen (Roels et al., 2013: 47). Andererseits wird auch erwähnt, dass sich die öffentlichen Verwaltungen sehr stark auf die Sprachgesetzgebung konzentrieren. Es handelt sich also oft um eine Abwägung, eine persönliche Vorliebe, die zum Teil von der regionalen Lage der Verwaltung abhängt. In Flämisch-Brabant zum Beispiel werden durchaus in allen möglichen Bereichen nur wenige Dolmetscher für die Kommunikation mit Anderssprachigen eingesetzt (Roels et al., 2013: 47), weil die Wichtigkeit des Niederländischen dort überwiegt.

### 2.2.3 Wissenschaftliche Forschung

Obwohl schon einige Studien, die sich auf die Organisation des OCMW konzentriert haben, durchgeführt wurden (De Ceuninck et al., 2010; Warnez, 2021), ist die (mehrsprachige)



Kommunikation bei dessen sozialen Dienstleistungen nach wie vor ein interessantes Forschungsfeld.

Vandenbulcke (2019) hat in einem ersten Ansatz Gespräche zwischen OCMW-Sozialarbeitern und Anderssprachigen analysiert. Es handelt sich allerdings um eine Analyse des Niederländischen, da Niederländisch die zweite Sprache der Klienten ist. Sie schaffen es mehr oder weniger, sich auszudrücken, auch wenn sie ab und zu Schwierigkeiten erleben. Die Arbeit hat sich auf Strategien konzentriert, die die Dienstleister anwenden, um die Kommunikation und das Verständnis sicherzustellen, wie Wiederholungen, Vereinfachung des Sprachgebrauchs oder Betonung wichtiger Information, was von Fedorova (2018) auch als *foreigner talk* bezeichnet wird. Die Analyse hat gezeigt, dass Sozialarbeiter nicht nur die Rolle eines Betreuers, sondern auch die Rolle eines Übersetzers der Bedürfnisse des Klienten und des Koordinators des Gesprächs übernehmen. Dies gilt also für den Fall, dass der Klienten über ausreichende Niederländischkenntnisse verfügt, so dass ein Gespräch auf Niederländisch möglich ist. Es gibt, wenn überhaupt, nur sehr wenige Studien, die sich mit dem konkreten Einsatz professioneller Dolmetscher innerhalb des OCMW sowie mit ihrer Rolle beschäftigen, falls der Anderssprachige nur wenig oder gar kein Niederländisch spricht.

Ein Beispiel einer Studie, in der das Dolmetschen unter anderem beim OCMW in den Fokus gerückt wurde, ist Roels et al. (2013). Die Studie wurde 2012 – 2013 durchgeführt, um einen umfassenden Einblick in den Einsatz von Sozialdolmetschern in unterschiedlichen Sektoren zu erhalten. Die untersuchten Sektoren sind Bildung, das Gesundheitswesen und Beschäftigung (darunter das OCMW als soziale Arbeitsstelle) in Belgien. Das OCMW wird hier also nicht gesondert untersucht.

Roels et al. (2013) ließ die befragten Organisationen eine Rangfolge der am häufigsten verwendeten Kommunikationsmittel für anderssprachige Klienten aufstellen. Obwohl jedes Gespräch mit einem Anderssprachigen anders verläuft, konnte ein allgemeiner roter Faden als eine Art "Verfahren" oder Schritt-für-Schritt-Plan zur Erleichterung der Kommunikation gefunden werden (Roels et al., 2013: 32). Zunächst wird immer geprüft, ob der Anderssprachige ausreichend Niederländisch beherrscht, um ein Gespräch zu führen. Wenn dies möglich ist, wird Niederländisch gesprochen. Wenn nicht, versucht man es mit einer *Lingua franca*, einer gemeinsamen Verkehrssprache, wie Englisch oder Französisch. Mit

anderen Worten: Die Sprachkenntnisse des Anderssprachigen bestimmen in hohem Maße das verwendete Kommunikationsmittel und dabei spielt die Einschätzung dieser Sprachkenntnisse durch den Dienstleister eine entscheidende Rolle. Wenn die oben genannten Optionen nicht möglich sind, wird eine externe Person zum Dolmetschen hinzugezogen. Je nach Organisation bekommt ein interner interkultureller Vermittler, ein mehrsprachiger Kollege oder ein Gelegenheitsdolmetscher (wie Verwandte, Bekannte, Freunde oder sogar Kinder) den Vorzug. Die letzte Möglichkeit ist der Einsatz eines Sozialdolmetschers, über Ferndolmetschen bzw. Dolmetschen vor Ort, stark vom Vorzug des Dienstleisters abhängig. Einer der befragten OCMW-Sozialarbeiter in Flämisch-Brabant hat sogar mitgeteilt, dass professionelle Sozialdolmetscher eher die Ausnahme als die Regel sind. Sie werden nur als letztes Mittel eingesetzt und nehmen keinesfalls einen herausragenden Platz ein. Professionelles Sozialdolmetschen wird nur als eines von mehreren möglichen Kommunikationsmitteln betrachtet (Roels et al., 2013: 74), denn Anderssprachige werden ermutigt, Niederländisch zu sprechen und zu lernen. Oft ist es auch einfacher, wenn ein Familienmitglied mitkommt und dolmetscht.

Die Organisationen sind sich aber der Problematik bewusst, dass Gelegenheitsdolmetscher keine Kenntnisse von der Dolmetschdeontologie haben und dass dies zu Missverständnissen führen kann. Bei der Entscheidung über den Einsatz eines professionellen Dolmetschers, spielt dessen Neutralität und Berufsgeheimnis sowie die Forderung, dass alles korrekt gedolmetscht wird, eine wichtige Rolle. Gelegenheitsdolmetscher werden immer noch von allen befragten Organisationen in Anspruch genommen, aber nicht bei wichtigen, privaten, d.h. vertraulichen oder persönlichen Gesprächen (Roels et al., 2013: 52).

Positive Erfahrungen mit professionellen Sozialdolmetschern und deren sichtbare Wirksamkeit schaffen in einer Organisation einen Wendepunkt für die Einbettung des sozialen Dolmetschens in eine breitere Politik und so eventuelle feste Verfahrensweisen (Roels et al., 2013: 77). Dies geht oft mit negativen Erfahrungen mit Gelegenheitsdolmetschern einher. Die Erarbeitung einer Politik erfordert aber Anstrengungen unter anderem zur Schulung und Sensibilisierung von Dienstleistern (Roels et al., 2013: 52).

Obwohl diese Studie fast zehn Jahre alt ist, zeigt sie, dass die Organisationen sich auch schon der potenziellen Probleme, die durch den Einsatz nichtprofessioneller Dolmetscher entstehen

können, bewusst waren. Wie bereits erwähnt, ist die Art der Migration heute komplexer geworden, so dass der Einsatz von Dolmetschern möglicherweise sichtbarer ist. Daher ist es wichtig, herauszufinden, wie die Dolmetschlage im OCMW heute, zehn Jahre später, aussieht.

## 2.3 Das Ferndolmetschen

### 2.3.1 Eine neue Entwicklung

Heutzutage ist Fernkommunikation in Echtzeit, das heißt Kommunikation über einen womöglich großen räumlichen Abstand hinweg, neben vielen anderen technologischen Entwicklungen dank der digitalen Revolution möglich. Diese Fernkommunikation hat ihrerseits alternative technologische Dolmetscharten ermöglicht, und so ist das Ferndolmetschen entstanden: Heute kann man einerseits per Telefon und andererseits anhand der Videokonferenz dolmetschen. Mit 'Ferndolmetschen' meint man eine Art des Dolmetschens, in der der Dolmetscher sich an einem anderen Ort als die anderen Gesprächsteilnehmenden befindet und bei der Kommunikationstechnologien erforderlich sind, um zum Dolmetscher Zugang zu haben (Braun, 2015).

Im Jahr 1973 hat die australische Einwanderungsbehörde den ersten Dienst für das Telefondolmetschen eingerichtet. In den 80er- und 90er-Jahren kam diese Art des Ferndolmetschens auch nach Europa und in die Vereinigten Staaten (Braun, 2015). Während das Telefondolmetschen in immer mehr Bereichen aufkam, hat sich auch die Technologie deutlich verbessert: Der Telefonhörer, den man ständig zwischen den Gesprächsteilnehmenden weitergab, wurde gegen modernere Apparatur, das heißt zum Beispiel einen für jeden Gesprächspartner modernen Kopfhörer mit Mikrofon, eingetauscht. Im Prinzip eignen sich sowohl der simultane als auch der konsekutive Modus für das Ferndolmetschen. Zoom stellt beispielsweise Flüsterkanäle, in die man sich individuell einschalten kann, zur Verfügung. Jedoch liegt es bei anderen Medien oder während Telefongespräche viel weniger auf der Hand, simultan zu dolmetschen (Roziner & Shlesinger, 2010).

Die digitalen Kenntnisse und Fähigkeiten waren in den letzten Jahrzehnten schon weit verbreitet, aber 2020 hat die Corona-Krise die Digitalisierung noch mehr vorangetrieben (Mullan, 2020; René de Cotret et al., 2020). Die Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus

zwangen alle Menschen dazu, sich zuhause auf digitale Möglichkeiten zu verlassen, um alle Arbeit fortzusetzen. Aktuell hat sich die Situation also stärker geändert: Aufgrund der Corona-Krise sind die heutigen digitalen Kommunikationsmöglichkeiten bei einer breiteren Masse bekannt.

Zwei „Aufstellungen“ des Ferndolmetschens lassen sich unterscheiden. Bei der ersten Form sind die Hauptbeteiligten, die beide eine andere Sprache sprechen, zusammen an einem Ort, und befindet sich der Dolmetscher an einem anderen Ort. Video oder Telefon wird benutzt, um mit dem Dolmetscher in Kontakt zu treten. Andererseits ist es auch möglich, dass der Dolmetscher sich bei einem der Beteiligten oder an einem ganz anderen Ort befindet, was zu einem Drei-Wege-Telefon- oder Videogespräch führt (Braun, 2015). Das heißt, dass es möglich ist, zu dritt ein Telefonat zu führen. Obwohl heutzutage das Telefondolmetschen immer mehr vom Videodolmetschen ersetzt wird, steigt die Nachfrage nach dem Telefondolmetschen (mithilfe des Festnetztelefons) nach wie vor, weil diese Art aufgrund der Unabhängigkeit vom Internet eine stabilere Verbindung und somit eine bessere Qualität ermöglicht (Ozolins, 2011). Außerdem bieten Gespräche über Festnetztelefon im Vergleich zum Handy mehr Vertraulichkeit: So sind Unternehmen sich sicher, von wo der Dolmetscher arbeitet, falls es um ein heikles Thema geht (Ozolins, 2011).

Das Ferndolmetschen wurde und wird sowohl von den Ferndolmetschern selbst als auch manchmal von den anderen Gesprächsteilnehmenden als sehr herausfordernd betrachtet, während Institutionen bestrebt sind, die neue Dolmetschform gerade mehr zu integrieren, und zwar um die Verfügbarkeit von Dolmetschern zu verbessern, um Dolmetscher weniger reisen zu lassen und um Kosten zu sparen (Braun, 2015). Darüber hinaus kann das Ferndolmetschen im gerichtlichen und medizinischen Bereich eine Lösung darstellen für den Mangel an Dolmetschen, die für die vielen Sprachen benötigt werden, sowie für die vielen Termine, die die Dolmetscher kurzfristig haben. Hinzu kommt noch, dass die Termine nur kurz dauern können. Daher ist es für die Dolmetscher ökonomischer, weniger reisen zu müssen.

Das Telefondolmetschen ist heute vor allem im medizinischen Bereich weitverbreitet, vermutlich weil der Dolmetscher so eher unsichtbar ist und das Gespräch zwischen Arzt und Patienten ‚direkter‘ erscheint (Hornberger, 1996). Das Videodolmetschen dagegen wird hauptsächlich von supranationalen Institutionen, wie den Vereinten Nationen oder der

Europäischen Union, bevorzugt (Braun, 2015) und auch im juristischen Kontext hat der Einsatz vom Videodolmetschen in den letzten zwei Jahrzehnten zugenommen (Braun, 2013: 200).

Auch beim Videodolmetschen hat die Technologie sich mittlerweile deutlich verbessert, was eine bessere Bild- und Tonqualität ermöglicht hat. Trotz der zahlreichen technischen Verbesserungen ist die Situation jedoch immer noch nicht ideal: Seitdem das Videodolmetschen auch in das Internet oder in die Cloud eingeführt wurde, ist die Qualität manchmal trotzdem noch schlecht und deswegen ist die Debatte um die Durchführbarkeit des Ferndolmetschens neu entbrannt (Braun, 2015).

Obwohl es sich um eine relativ neue Disziplin handelt, ist das Ferndolmetschen schon umfassend erforscht worden (Moser-Mercer, 2003; Locatis, 2010; Braun 2019; De Sutter, 2019; Corpas & Mahmoud, 2020). In der Bachelorarbeit Robaey (2021) wurde ein Überblick über die wichtigsten Themen in der bisherigen Forschung in Bezug auf das Ferndolmetschen gegeben. Der Schwerpunkt lag auf einen Vergleich zwischen dem Ferndolmetschen und dem Dolmetschen vor Ort, und zwar mit Blick auf die Leistungsqualität und die Meinungen aller Gesprächsbeteiligten. Die wesentlichsten Ergebnisse der Analyse werden in den folgenden Abschnitten besprochen.

### 2.3.2 Leistungsqualität und psychologische Faktoren

Das Ferndolmetschen führt zu schwächeren Leistungen als das Dolmetschen vor Ort. Hauptsächlich Studien zum Konferenzdolmetschen haben das festgestellt (Moser-Mercer, 2003; Roziner & Shlesinger, 2010). Für die Messung der Leistungsqualität wurden meistens Fehleranalysen angewendet. Es hat sich ergeben, dass die Anzahl der Fehler wesentlich höher ist beim Ferndolmetschen (Moser-Mercer, 2003; Moser-Mercer, 2005; Braun, 2013). Das könnte daran liegen, dass es sich noch um eine relativ neue Dolmetschform handelt, an die sich Dolmetscher gewöhnen mussten (dies allerdings vor der Corona-Krise), oder dass das für viele kein Teil der Ausbildung war.

Außerdem ist das Ferndolmetschen kognitiv komplexer. Moser-Mercer (2003) zufolge, ist die mentale Belastung wegen des komplexen Multitaskings bei Ferndolmetschern viel größer. Das Ferndolmetschen kreiert nämlich eine neue Arbeitsumgebung, in der die Dolmetscher auch

neue Strategien anwenden müssen. Das Dolmetschen an sich ist schon eine komplexe Aufgabe, aber Ferndolmetscher müssen mental auch Bild und Ton zusammensetzen und kombinieren mit einer ‚weit entfernten‘ Wirklichkeit. Diese größere mentale Belastung führt zu schnellerer Müdigkeit, auf Dauer zu einer schwindenden Konzentration und damit zu einer größeren Anzahl von Fehlern. Dieses Ergebnis fand auch in den folgenden Jahren in der Literatur Wiederhall (Moser-Mercer, 2005; Braun, 2013).

Braun (2014) fügt aber hinzu, dass wenn die Dolmetscher trainiert haben und mehr Erfahrungen mit Ferndolmetschen gesammelt haben, die Leistungen besser und die Verarbeitungszeit kürzer sind. Außerdem haben die Dolmetscher dann mehr Selbstvertrauen und ist die Situation weniger stressig. Durch z.B. effiziente Trainings als Teil der Ausbildung könnten Dolmetscher im Voraus lernen, mit den Unterschieden beider Arten umzugehen und trotz der Schwierigkeiten genau zu dolmetschen. Die Covid-19-Pandemie hat dies bewiesen: Das Ferndolmetschen ist heute bei Weitem das Standardarbeitsfeld für Dolmetscher (Hale et al., 2022). Es gibt kaum noch einen Dolmetscher, dem diese Art des Dolmetschens völlig unvertraut wäre und die verbesserte Videokonferenztechnologien haben diese Gewöhnung stark erleichtert (Hale et al., 2022).

Allerdings spielt das Entfremdungsgefühl immer eine große Rolle. Wegen der Distanz ist es, als ob Dolmetscher die Situation nicht unter Kontrolle haben. Das hat weniger Motivation und im Allgemeinen eine geringere Qualität des Outputs zur Folge. Das Ferndolmetschen ist daher auch stressiger als das Dolmetschen vor Ort (Moser-Mercer, 2003). Ein möglicher Grund dafür, dass Dolmetscher die Situation unter Kontrolle haben wollen, ist Moser-Mercer (2005) zufolge, dass sie wenig Zeit haben, zu entscheiden, welche kontextuellen und außersprachlichen Informationen<sup>3</sup> für ein gutes Verständnis notwendig sind. Unter den vor-Ort-Arbeitsbedingungen gelang es ihnen, den gesamten Kontext besser miteinzubeziehen und daher bessere Leistungen zu erbringen. Die Tatsache, dass die Dolmetscher über Ferndolmetschen nur die vortragende Person teilweise zu sehen bekommen, erschwerte für sie die Rücksicht auf diese zusätzlichen Informationen und hat daher schlechtere Leistungen und das Gefühl, dass sie die Situation nicht oder auf jeden Fall weniger unter Kontrolle haben, zur Folge.

---

<sup>3</sup> Zu diesen Informationen gehören unter anderem Reaktionen der anderen Beteiligten, sowie Mimik und Gestik.

Studien, die während und nach der Corona-Krise durchgeführt wurden, bestätigen dies auch weiterhin. Die Dolmetscher betrachten mittlerweile das Ferndolmetschen zwar als einen wichtigen Teil ihrer täglichen Arbeit, aber empfinden diese Dolmetschart nach wie vor als unnatürlicher und belastender (Hale et al., 2022: 25). Der problematischste Aspekt bleibt das Fehlen von visuellen Elementen: Die Dolmetscher erzielen objektiv schlechtere Ergebnisse in einem *remote* Arbeitsfeld mit Blick auf Leistungsqualität, und auch ihre persönlichen Ansichten in einem Fragebogen zeigen, dass sie das Ferndolmetschen immer noch als schwieriger betrachten (Hale et al., 2022: 25).

### 2.3.3 Meinungen der Dolmetscher

Neben den objektiven Messungen und Erkenntnissen, die uns zeigen, welche Art von Dolmetschen genauer oder qualitativer ist, muss man ebenso berücksichtigen, wie die Dolmetscher selbst den Unterschied erfahren und was sie von den beiden Arten halten.

Die überwiegende Mehrheit der Studien in Bezug auf die Meinungen von Ferndolmetschern zeigt, dass Ferndolmetscher ihre Arbeit eher als negativ und stressig betrachten (Braun, 2019; Havelka, 2020). Das Ferndolmetschen wird auch als kognitiv belastender und daher als anstrengender erfahren (Braun, 2019: 21).

Unsicherheit bereitet außerdem die Möglichkeit, von der Technologie abhängig zu werden, weil man sehr oft auf technische Störungen stößt. Schwierigkeiten gibt es hauptsächlich bei technischen Problemen mit Mikrofon, Kopfhörer, Klangqualität oder mit der Internetverbindung, wodurch es unmöglich wird, gut zu dolmetschen (Koller & Pöchlacker: 2018). Daneben haben Ferndolmetscher häufig mit körperlichen Beschwerden, die übrigens mit allgemeiner Büroarbeit am Computer zu tun haben können, zu kämpfen (Koller, Pöchlacker, 2018: 102). Augen-, Kopf-, oder Rückenschmerzen werden dazu am meisten erwähnt.

Der eingeschränkte Kontakt zu den Gesprächsbeteiligten oder die mangelnde Anwesenheit werden bis heute als die größten Nachteile betrachtet. Wegen der großen räumlichen Distanz zum Gesprächspartner ist es oft unmöglich, Körpersprache zu berücksichtigen und das führt seinerseits zu einem Mangel an Input (Hornberger, 1996; Braun, 2019; Corpas Pastor &

Mahmoud, 2020; Havelka, 2020; Davitti & Braun, 2020; Hale et al., 2022). Der Dolmetscher muss zum Beispiel die Konversation unterbrechen, wenn die vortragende Person oder etwas, auf das gezeigt wurde, nicht im Bild ist. Der ständige Mangel an zusätzlicher Information aufgrund des fehlenden oder nicht vollständig sichtbaren Gesprächsteilnehmers hat einen großen Einfluss auf das Wohlbefinden der Dolmetscher, weil ein fehlender Überblick über die vollständige Situation mental und kognitiv anstrengend ist (Havelka, 2020). Durchaus fühlen sich Dolmetscher viel stärker beteiligt, wenn sie wirklich anwesend sind, d.h. vor Ort arbeiten (Braun, 2019). Jedoch haben andere Dolmetscher das Gefühl, dass die räumliche Distanz ihnen gerade erlaubt, als Dolmetscherin neutraler zu sein (Koller & Pöchhacker, 2018: 102).

Der Mangel an einem Überblick über die gesamte Situation führt zu mehr Stress. Beim Ferndolmetschen entfällt die Übergangsphase eines ‚Ankommens‘ in der Gesprächssituation. Darum kann man sich im Voraus weniger vorbereiten oder sich auf eine Situation einstellen. Ein Befragter in Koller & Pöchhacker (2018) umschreibt die Situation vor einem vor-Ort-Dolmetschtermin wie folgt:

„When I go someplace as an interpreter, I can sense in advance how the patient is feeling, how the doctor is feeling, whether he is under stress, whether he’s feeling good. All of this influences the interpreting“ (Koller, Pöchhacker, 2018: 102).

Auch das Gesprächsmanagement wird als viel schwieriger betrachtet (Ellis, 2004; Braun, 2013; Braun, 2019; Davitti & Braun, 2020, Hale et al., 2022). Wenn der Dolmetscher während des Dolmetschens vor Ort neben dem Antragsteller sitzt, kann er die Konversation selbst sozusagen lenken, indem er beispielsweise das Gespräch anhand von einer unauffälligen Berührung am Arm oder einem Handzeichen unterbricht, so dass er dolmetschen kann (Ellis, 2004). Das ist allerdings beim Videodolmetschen nicht möglich: Der Dolmetscher muss explizit das Wort ergreifen, um das Gespräch zu unterbrechen, wenn es zu lang wird (Ellis, 2004; Licoppe & Veyrier, 2020). Dies kann sowohl implizit (indem der Dolmetscher „okay“ sagt oder einfach überlappt und zu dolmetschen anfängt) als auch explizit (d.h. um das Wort bitten) sein (Licoppe & Veyrier, 2020: 82). Das kann aber bei den Zuhörern störend und sogar aufdringlich wirken. Es hat sich auch gezeigt, dass Kopfdrehungen, Gestik oder Mimik dazu beitragen, dass der Dolmetscher besser versteht, wann er sprechen kann, aber die sind nicht immer gleich deutlich auf der Kamera zu sehen (Davitti & Braun, 2020: 291). Daher haben die Dolmetscher das



Gefühl, dass sie diese nonverbalen Elemente beim Ferndolmetschen kaum oder sogar überhaupt nicht berücksichtigen können. Dies macht es viel schwieriger, einzuschätzen, wann sie das Wort ergreifen dürfen, und daraus ergeben sich schließlich zahlreiche Überlappungen (Davitti & Braun, 2020: 293).

Trotzdem gab es auch Studien, in denen das Ferndolmetschen sehr positiv beurteilt wurde und die Dolmetscher gar keine Einwände äußerten (Corpas Pastor & Mahmoud, 2020). Es sind vor allem die neueren Studien, die ein anderes Licht auf das Ferndolmetschen werfen, unter anderem weil die Technologie heute viel weiter fortgeschritten ist als vor einem Jahrzehnt. Jedoch wurden in den meisten Studien schon kritische Bemerkungen geäußert oder Vorschläge zur Verbesserung gemacht. Es gibt diesbezüglich also keinen eindeutigen Konsensus in der Literatur.

#### 2.3.4 Meinungen der Gesprächsteilnehmer

Auch die Erfahrungen und Meinungen der Gesprächsteilnehmenden stimmen zum größten Teil mit denen der Dolmetscher überein. Im Großen und Ganzen traten dieselben Argumente in den Vordergrund. Im Allgemeinen scheinen sie das traditionelle Dolmetschen zu bevorzugen. Es wird nämlich viel besser beurteilt und durchaus werden mehr Nach- als Vorteile mit dem Ferndolmetschen verbunden (Ellis, 2004; Locatis et al., 2010.; De Sutter, 2019).

Obwohl manche Gesprächsteilnehmer dem Ferndolmetschen eher positiv gegenüberstehen, weil ein Gespräch ohne Dolmetscher reeller erscheint (Hornberger, 1996), tauchen in jeder Studie, trotz der positiven Beurteilung, einige Hürden und Probleme auf, die dem Ferndolmetschen inhärent sind, wie eine schwierigere Einschätzung der vollständigen Situation. Hier kamen auch technische Probleme, wie Hintergrundgeräusche, Probleme mit der Internetverbindung oder mit der Klangqualität (Locatis et al, 2010) sehr häufig vor. Noch eine Schwierigkeit, die sowohl von den Dolmetschern als auch von der anderen Seite oft genannt wurde, ist die Entfernung (Ellis, 2004). Wegen dieser mangelnden sozialen Anwesenheit ist es viel schwieriger, Emotionen oder Körpersprache zu berücksichtigen, was die vollständige Kommunikation beeinträchtigt.

Darüber hinaus haben einige Studien gezeigt, dass wenn das Ferndolmetschen die einzige Option sein sollte, das Videodolmetschen dem Telefondolmetschen vorgezogen wird: Die visuelle Unterstützung während des Videogesprächs sei wirklich ein Mehrwert (Locatis et al., 2010; De Sutter, 2019; Hale et al., 2022).

Zudem wird sehr häufig der Bedarf an Training betont (Braun, 2014: 173; De Sutter, 2019: 81). Nicht nur die Dolmetscher selbst, sondern auch alle anderen Gesprächsteilnehmenden würden es für eine gute Idee halten, im Voraus Training zu bekommen, weil so die Interaktion effizienter verlaufen würde. Das Ferndolmetschen könnte daher ein fester Teil der Dolmetschausbildung werden und man könnte auch denjenigen, die oft mit Ferndolmetscher arbeiten müssen, eine Art Ferndolmetschtraining anbieten.

### 3 METHODIK

#### 3.1 Datenerhebung

Für diese Arbeit sollte auf ein einziges OCMW fokussiert werden. Die Wahl fiel auf das OCMW Gent, weil Gent eine ziemlich große und sehr multikulturelle Stadt ist (Verhaeghe, 2012: 27; Roels, 2013: 14). Gent erlebt nämlich nach wie vor einen Zustrom von Migrant:innen: Nach der Immigration türkischer und nordafrikanischer Bürger ab den 1960er Jahren hat Gent in den letzten Jahrzehnten auch immer mehr Mittel- und Osteuropäer aufgenommen (Staes, 2020). In Gent gibt es derzeit eine große bulgarische (11 000 Bulgaren 2021) und türkische (ungefähr 4 000 Türken 2021) Gemeinschaft (Stad Gent, 2021). Anderssprachige verlassen sich in hohem Maße auf das OCMW als erster Schritt ihrer Integration. Demzufolge wird auch im OCMW Gent sehr eng mit Dolmetschern zusammengearbeitet und dies eignet sich sehr gut für das Thema dieser Arbeit.

##### 3.1.1 Die Interviews

Dank einer persönlichen Verbindung konnte ich mit einer OCMW-Sozialarbeiterin Kontakt aufnehmen. Die letztere war auch eine der Teilnehmenden, und sie hat mich an andere Kolleginnen, auch aus anderen Abteilungen, verwiesen, die bei den Interviews behilflich waren. Als Formalität wurde ein offizieller Antrag für diese Studie an die OCMW-Dachorganisation geschickt (siehe Anlage 1).

Als Datenerhebung wurden sieben Interviews geführt. Fünf Interviews sind mit einer OCMW-Sozialarbeiterin, jeweils von einer anderen Abteilung, und zwei Interviews mit festangestellten Dolmetscherinnen des OCMW Gent, geführt worden. Die Interviews haben zwischen Ende November 2021 und Mitte April 2022 stattgefunden und dauerten alle ungefähr eine Stunde. Nur ein Interview wurde online geführt, für alle anderen Interviews bin ich zum jeweiligen Campus gegangen (entweder in der Offerlaan oder in der Maïsstraat in Gent) für ein Treffen vor Ort. Die 7 Interviews (und deren Transkription) sind die primäre Datenquelle für die Analyse (siehe Anlage 6 – 12).

Für die Interviews wurde ein im Voraus vorbereiteter Fragebogen verwendet: Einer für die Dolmetscherinnen und ein unterschiedlicher für die Sozialarbeiterinnen. Die Ausarbeitung einer Reihe von Interviewfragen hilft dem Interviewer nämlich, während des gesamten Interviews den Überblick zu behalten (Charmaz, 1991: 390). Die Fragen basieren auf wissenschaftliche Forschung hinsichtlich des Ferndolmetschens (Moser-Mercer, 2003; Locatis, 2010; Braun 2019; De Sutter, 2019; Corpas & Mahmoud, 2020) und des Einsatzes von Dolmetschern in den öffentlichen Diensten (Timmerman & De Muynck, 1998; Roels et al., 2013; De Wilde & van Hest, 2020). Es wurde versucht, die Fragen so zu formulieren, dass die Befragten ihre Ideen, Erfahrungen und Gefühle einbringen können, denn Fragen, die mit "Was", "Wie" oder "Erzählen Sie mir von" beginnen, fördern die Auseinandersetzung mit dem Inhalt (Charmaz, 1991: 391). Die Teilnehmer konnten so viel Input geben, wie sie wollten, ohne unterbrochen zu werden. Je nach den gegebenen Antworten wurden danach zusätzliche Fragen gestellt, da einige Antworten weitere Erklärungen erforderten. Daher kann die Struktur des Gesprächs von Teilnehmerin zu Teilnehmerin ein wenig unterschiedlich sein.

Der Fragebogen wurde in vier unterschiedliche Themen aufgeteilt. Für die Sozialarbeiterinnen waren die Hauptthemen (neben einigen einleitenden Fragen am Anfang) der Einsatz eines Dolmetschers und die Art der Gespräche, die Deontologie, das Ferndolmetschen und letztendlich Ausbildung und Evaluation. Für die Dolmetscherinnen, hingegen, wurde der Teil ‚Ausbildung und Evaluation‘ von ‚Koordination‘ ersetzt. Zum Schluss wurde beschlossen, den Teil ‚Ausbildung und Evaluation‘ aus Zeit- und Raummangel nicht in diese Masterarbeit aufzunehmen. Die beiden vollständigen Fragebögen können am Ende dieser Arbeit, unter Anlage 3 bzw. 4, eingesehen werden.

Darüber hinaus hatte ich die Gelegenheit, zwei Gesprächen bei der Energieabteilung beizuwohnen. An beiden Interviews war ein anderssprachiger Klient beteiligt. Beim ersten Gespräch kam der Klient mit ein wenig Französisch und Deutsch aus, und die Mitarbeiterin passte sich dementsprechend an. Am zweiten Gespräch war eine türkische Frau beteiligt, die ihren Sohn als Gelegenheitsdolmetscher mitbrachte, um die Sprachbarriere zu überbrücken. Ich hatte somit die Möglichkeit, die Annahmen der Mitarbeiterinnen zu bestätigen. In der Analyse wird näher darauf eingegangen.

### 3.1.2 Die Teilnehmenden

Fünf Sozialarbeiterinnen und zwei Dolmetscherinnen (Bulgarisch bzw. Türkisch) sind interviewt worden. Die Teilnehmenden waren alle Frauen, die schon über 15 Jahre beim OCMW arbeiteten. Auch mit Dolmetschern hatten die Sozialarbeiterinnen viele Jahre Erfahrung. Es wurde versucht, Interviews in verschiedenen OCMW-Abteilungen zu führen. Konkret haben die Interviews in folgenden Dienstabteilungen stattgefunden:

- Drei Interviews bei der Beschäftigungs- und Interkulturalisierungsabteilung (MAACT)
  - Darunter zwei Interviews auf der Dolmetschabteilung, und
  - Eins mit der Vorgesetzten aller OCMW-Dolmetscher
- Zwei bei der Energieabteilung
- Eins bei einem *Wijkbureau*, einem der möglichen Anmeldebereiche
- Eins bei der Gesundheitsabteilung

Alle Teilnehmerinnen haben einer Einverständniserklärung (Vgl. Anlage 2) unterschrieben. Demzufolge waren sie informiert und damit einverstanden, dass sie interviewt und anhand von einer Diktierfunktion auf dem Handy aufgenommen (aber nicht gefilmt) wurden. In der Analyse wird ihre Anonymität völlig respektiert. Namen, Alter oder andere persönlichen Informationen werden nicht erwähnt.

### 3.2 Transkription der Interviews

Die Aufnahmen aller Interviews sind im Nachhinein transkribiert worden. Dafür ist kein spezielles Transkriptionsprogramm verwendet worden, sondern Microsoft Word. Ich habe, während ich mir die Aufnahmen anhörte, gleichzeitig den Text in Word getippt.

Die bewusste Entscheidung wurde getroffen, die Interviews wörtlich, also nicht lautlich zu transkribieren. Der Grund dafür ist, dass Zögerungen, Reparaturen oder ‚ähm‘ nicht relevant sind für die Analyse, weil diese Arbeit keine kritische Diskursanalyse ist, sondern qualitativ die Meinungen aller Teilnehmenden erforschen möchte. Dialektale Wörter oder Aussprache wurden ebenfalls von Standardsprache ersetzt. Die Transkriptionskonventionen (wie Unverständliches, Messungen der Pausen, Reparaturen, Aussprachebesonderheiten) wurden

auch nicht aufgenommen, bis auf wenigen Ausnahmen. So ist beispielsweise ((lacht)) hinzugefügt, um zu zeigen, dass etwas mit Ironie gesagt wird. Manche unvollendeten Sätze sind auch hinzugefügt, aber mit einem Sternchen (\*) markiert worden, weil sie für die Analyse relevant sein können, auch wenn es sich nicht um vollständige Sätze handelt. Außerdem wurden implizite aber notwendige Informationen in eckigen Klammern ([ ]) hinzugefügt. Alle Transkriptionen sind vollständig in den Anlagen 6-12 am Ende dieser Arbeit verfügbar.

### 3.3 Kodierung und Analyse der Interviews

Nachdem alle Daten transkribiert wurden, mussten sie kodiert, d.h. kategorisiert werden. Die große Datenmenge muss letztendlich synthetisiert und abstrahiert werden. Die Methodik der Kodierung aller Daten basiert auf Charmaz (2006).

Charmaz (2006) unterscheidet zwischen verschiedenen Formen der Kodierung: In erster Linie werden alle Interviews sorgfältig durchgelesen und alle Segmente und Abschnitte studiert (*initial coding*). Es wird anhand von einem Label definiert, worum es sich beim jeweiligen Segment handelt. Der Label fasst zur gleichen Zeit den Abschnitt zusammen. Alle Transkripte wurden ausgedruckt und manuell kodiert.

Der nächste Schritt, *focused coding*, besteht darin, die sinnvollsten Segmente auszuwählen. Dann wird der Zusammenhang der Segmente innerhalb einer Kategorie untersucht: Es ist möglich, dass es eine Hierarchie und somit Unterkategorien gibt (*axial coding*). Es wird Struktur in alle Label gebracht, um ein Überblick zu verschaffen (Vgl. Kodierungslegende Anlage 5). Es ist logisch, alle Label anhand des vorab erarbeiteten Fragebogens zu bündeln. Sie stimmen nämlich größtenteils mit den Hauptthemen der verwendeten Fragebogen überein. Dies geschieht mit Hilfe von Farben: Das Label, das einer bestimmten Frage oder einem bestimmten Thema im Fragebogen entspricht, wurde entsprechend markiert. Diese Struktur bildet den analytischen Rahmen, die Grundlage für die Analyse.

Schließlich werden mögliche Beziehungen zwischen allen Hauptkategorien genau untersucht (*theoretical coding*). Die aussagekräftigen Segmente, die die Forschungsfragen beantworten können, werden schließlich in der Analyse als Zitat miteinbezogen. Aus ihnen werden Schlussfolgerungen gezogen. In der Literatur wird dieser Vorgang sehr häufig für die Analyse

von Interviews mit Dolmetschern verwendet (Vgl. Hsieh, 2010; Roels et al., 2013; Vermeyen, 2014; Pöchhacker, 2018).

## 4 DATENANALYSE

### 4.1 Der Einsatz von Dolmetschern

Erste Forschungsfrage: Welche Regeln/Verfahrensweisen gelten innerhalb des OCMW Gent für den Einsatz von Dolmetschern?

Genau wie in anderen sozialen Bereichen, in denen Anderssprachige betreut werden (wie in Krankenhäusern oder im juristischen Kontext), werden tatsächlich im OCMW täglich Dolmetscher für eine erfolgreiche Kommunikation eingesetzt. Dies geschieht in allen Dienstabteilungen des OCMW Gent, in allen Arten von mehrsprachigen Gesprächen, aber hauptsächlich für weniger selbstverständliche, rein informative Gespräche, wie Aktivierung, finanzielle Begleitung oder das Unterschreiben wichtiger Dokumente.

Für diese Arbeit wurde davon ausgegangen, dass es – ähnlich wie bei der Polizei oder vor Gericht in Belgien - ein festes Verfahren gibt, wann ein Dolmetscher hinzugezogen wird und wann nicht, aber dies scheint nicht der Fall zu sein. Das OCMW, und der Sozialarbeiter insbesondere, kann verschiedene (in)offizielle Möglichkeiten auswählen, um einen Dolmetscher einzusetzen. Diese Entscheidung liegt völlig nur bei den Sozialarbeitern. Im folgenden Kapitel werden die möglichen Optionen zur Überwindung der Sprachbarriere im Detail erläutert.

#### 4.1.1 Die interkulturelle Abteilung des OCMW Gent

Das OCMW Gent verfügt über eine eigene Dolmetschabteilung, offiziell ‚Dienstabteilung Interkulturalisierung‘ genannt. Diese Abteilung ist übergreifend in dem Sinne, dass sie für alle Abteilungen (Recht, Psychologie, Energie, Aktivierung...) arbeitet. Die Dolmetscher sind also für alle OCMW-Abteilungen tätig. Der Einsatz eines Dolmetschers ist für den Klienten kostenlos: alle Kosten werden vom OCMW und im weiteren Sinne von der Genter Stadtverwaltung übernommen, da die Stadt Gent auch für das gesamte OCMW verantwortlich ist.



Das OCMW Gent beschäftigt sieben Dolmetscher für verschiedene Sprachen. Sie werden ihrerseits von einer Vorgesetzten betreut, die ebenfalls eine ausgebildete Dolmetscherin ist, aber nur in Notfällen dolmetscht.

Nur Beistand eines Dolmetschers für die am meisten nachgefragten Sprachen wird angeboten: Es gibt zwei Dolmetscher für Arabisch, zwei für Bulgarisch und drei für Türkisch.

Obwohl einige OCMW-Dolmetscher bereits mehrere Jahre Erfahrung als Dolmetscher hatten, bevor sie beim OCMW angestellt wurden, haben sie alle einen kurzen Trainingskurs absolviert und bei IN-Gent einen Test über ihre Dolmetsch- und Sprachkenntnisse ablegen müssen, um den Professionalismus zu gewährleisten.

Innerhalb des OCMW Gent wird, hinsichtlich der Dolmetscher, auch noch ein Unterschied zwischen ICB (*intercultureel bemiddelaar*) und ICM (*intercultureel medewerker*) gemacht.

#### 4.1.1.1 ICB und ICM

Das gesamte OCMW Gent zählt sechs „interkulturelle Mitarbeiter“ (ICM) und einen interkulturellen Vermittler (ICB). Der größte Unterschied zwischen den beiden ist, dass der ICB eine viel breitere Aufgabe hat. Der ICM sind vollständig mit Sozialdolmetschern gleichzustellen. Der ICB, dagegen, ist darüber hinaus ein ausgebildeter Sozialarbeiter. Er dolmetscht, genauso wie der ICM, aber er kann auch die Akten des Klienten weiterverfolgen und gegebenenfalls allein und aus eigener Initiative mit dem Klienten einen Termin vereinbaren. ICM arbeiten immer im Auftrag eines Sozialarbeiters. Sie dürfen nicht allein mit dem Klienten sprechen; es muss immer ein Sozialarbeiter anwesend sein.

Außerdem ist der ICB dazu ausgebildet, dem Klienten oder dem Sozialarbeiter zusätzliche (kulturelle) Hintergrundinformationen zu geben. Mit anderen Worten: Während ein Sozialdolmetscher nach der Deontologie strikt neutral sein muss und nichts weiter tun darf, als die Botschaft in die andere Sprache zu übertragen, kann der ICB während eines mühsamen Gesprächs (d.h. wenn die Interaktion hakt) von sich aus darauf hinweisen, warum die Kommunikation seiner Meinung nach stockt. Dies gilt insbesondere für Mitglieder aus zwei Kulturen, die grundsätzlich unterschiedlich sind. Ein wichtiger Faktor in mehrsprachiger Kommunikation ist nämlich auch eine unterschiedliche kulturelle Denkweise. Ein Dolmetscher mag zwar anwesend sein, wenn die Gesellschaft im Land des Anderssprachigen aber völlig anders funktioniert, wird die Kommunikation auch beeinträchtigt, weil die Weltanschauungen

so unterschiedlich sind und der Anderssprachige die „belgische Realität“ einfach nicht versteht. Der ICB verfügt zusammengefasst über alle in der Literatur als typisch dargestellte Befugnisse eines interkulturellen Vermittlers (Benayoun & Navarro, 2014; Sani, 2015; Verrept, 2019). Ihm wird mehr als einem Sozialdolmetscher das Vertrauen und die Verantwortung für den Erfolg der Kommunikation übertragen. Ziel ist es, sicherzustellen, dass die Informationen vermittelt und richtig verstanden werden, und der ICB kann selbst Initiativen ergreifen, um zum Verständnis und zur richtigen Informationsweitergabe beizutragen.

Sowohl der Dolmetscher selbst (ICB und ICM) als auch der Sozialarbeiter können darauf hinweisen, dass ein persönliches Gespräch zwischen dem ICB und dem Klienten nützlich wäre, um die Funktionsweise der Gesellschaft in Belgien gründlich zu erklären. Erst danach wird das Gespräch wieder aufgenommen, denn es ist einfacher, die OCMW-Verfahren zu erklären, sobald die kulturelle Schwierigkeit überwunden ist.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 1 (Energie)	Übersetzung
Dus daar waar je als maatschappelijk werker vastzit in de hulpverlening met je cliënt, dat je niet verder gaat, kan je een beroep doen op de ICB zodat zij wat culturele context kunnen geven.	Wenn man also als Sozialarbeiter bei der Hilfe für den Klienten nicht weiterkommt, kann man sich an den ICB wenden, damit er den kulturellen Kontext erklären kann.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	Übersetzung
Het kan zijn dat er een kink in de kabel zit in de communicatie tussen de hulpverlener en de cliënt zelf en dat we merken dat het gaat omwille van culturele verschillen: de contexten, waarden en normen... Meestal heb je de tijd niet om een gesprek uitvoerig te bespreken, of <b>je voelt dat de cliënt meer baat zou hebben voor het escaleert dat het apart wordt besproken om het maatschappij-inzicht te geven of bepaalde zaken te herkadere</b> n, en dan kan de ICB zeggen	Es kann sein, dass die Kommunikation zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten hakt und dass wir merken, dass es an den kulturellen Unterschieden liegt: den Kontexten, Werten und Normen... Normalerweise hat man nicht die Zeit, ein Gespräch im Detail zu besprechen, oder <b>man hat das Gefühl, dass dem Klienten ein einzelnes Gespräch von Nutzen wäre, bevor es eskaliert, um ihm die Gesellschaft zu erklären oder bestimmte Themen neu zu formulieren,</b>

van kijk het is goed dat ik dat thema apart bespreek met de cliënt.	und dann kann der ICB sagen: „Guck, es ist gut, dass ich dieses Thema getrennt mit dem Klienten bespreche.“
---	---

Während eines solchen Gesprächs dient der ICB in erster Linie dazu, überhaupt klarzumachen, dass die Rede ist von zwei grundsätzlichen unterschiedlichen Bezugsrahmen. Es wird erläutert, wie die Dinge hier gemacht werden und was Belgien vom Anderssprachigen erwartet und dies selbstverständlich bei allem Respekt für die interkulturellen Unterschiede.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
Dan zeggen we van dit hier is dit, jouw verwachtingen zijn dat. Hoe kunnen we komen tot een consensus dat je activeringstraject kan verdergezet worden en dat je je er ook goed bij kan voelen. (...) Soms moet het anders he. Soms moeten ze inderdaad de zaken die ze hebben in hun hoofd, die ze mee hebben als cultuur, loslaten.	Dann sagen wir: hier funktioniert es so, und dass sind Ihre Erwartungen. Wie können wir zu einem Konsensus kommen, damit Sie Ihre Aktivierung fortsetzen können und Sie sich dabei auch gut fühlen. (...) Manchmal muss es eben anders. Manchmal müssen sie tatsächlich Ihre Gedanken loslassen, die sie als Kultur mit sich herumtragen.

Diese Klärung hilft sicherlich dem Anderssprachigen, aber ist auch für den Sozialarbeiter oft aufschlussreich. Eine befragte Sozialarbeiterin zeigte ausdrücklich, wie sehr sie auch diesen Aspekt des Berufs eines ICB schätzt. Im Folgenden werden zwei Beispiele von kulturellen Unterschieden, für die in den beiden Richtungen zusätzliche Informationen gegeben wurden, sodass es nicht zu Missverständnissen führt, angeführt.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Bijvoorbeeld een doelgroep die bij onze werking van lokale adviescommissie zeer moeilijk te begeleiden is, zijn de Bulgaren. Ik heb dan effectief op een bepaald moment gevraagd aan onze tolk: waarom is dat zo moeilijk? Die cliënten snappen het systeem van	Eine Zielgruppe, die wir in unserer Energieabteilung nur sehr schwer unterstützen können, sind zum Beispiel die Bulgaren. Irgendwann habe ich unseren Dolmetscher gefragt: Warum ist das so schwierig? Diese Klienten verstehen das System der Wasser-,

<p>water-, gas- en elektriciteitsfacturen totaal niet. Zij hebben niet de gewoonte van dat te betalen. Voor ons is dat gewoon om maandelijks onze vaste kosten te betalen, maar voor die mensen niet. En de tolk zei van eigenlijk is dat nog een navloei van het communisme. Die mensen in Bulgarije hebben totaal niet de gewoonte van vaste kosten te betalen omdat in tijden van communisme geregeld werd door de staat. Zij moesten geen maandelijks bijdrage voorzien voor gas, water en elektriciteit, dus zij kennen dat niet. (...) <b>En dat is dan wel verrijkend als je dat hoort, als je die culturele achtergrond een beetje geschetst krijgt</b>, van ah ja, het is daarom.</p>	<p>Gas- und Stromrechnungen überhaupt nicht. Sie sind nicht daran gewöhnt, sie zu bezahlen. Für uns ist es normal, jeden Monat unsere Fixkosten zu bezahlen, aber nicht für diese Menschen. Und der Dolmetscher sagte, dass dies eine Folge des Kommunismus ist. Die Bulgaren sind es nicht gewohnt, überhaupt Fixkosten zu zahlen, da diese zu kommunistischen Zeiten vom Staat geregelt wurden. Sie mussten keine monatlichen Gebühren für Gas, Wasser und Strom zahlen, also kennen sie das nicht. <b>Und es ist wirklich bereichernd, wenn man das hört, wenn man den kulturellen Hintergrund ein bisschen umrissen bekommt</b>, und dann denkt man ach so, das ist der Grund.</p>
--	--

<p style="text-align: center;"><b>Ursprüngliches Transkript</b></p> <p>Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Übersetzung</b></p>
<p>We hebben hier ook veel vrouwen die geactiveerd worden en die kiezen voor een onderhoudsfunctie maar die willen werken met hun lange rok of lange sjaals en dan gaat dat niet. Volgens veiligheids- en hygiënenormen kan dat niet dat je in een onderhoudsploeg zit met heel lange rokken want als je inderdaad de toiletten moet poetsen, poetst je kledij ook alles mee, dus dan is dat ook moeilijk voor de vrouwen om te begrijpen waarom ze hun eigen kleren moeten veranderen om te werken, die snappen dat moeilijker en dan probeert de ICB duidelijk te maken waarom dat gevraagd wordt. Niet omdat we niet willen dat die vrouwen hun lange rokken aandoen, daar hebben we als organisatie geen uitspraak over te doen, maar we willen het wel uitleggen op hun manier van</p>	<p>Wir haben auch viele Frauen, die hier aktiviert werden und sich für einen Wartungsjob entscheiden, aber sie wollen mit ihren langen Röcken oder langen Schals arbeiten, und das ist nicht möglich. Nach den Sicherheits- und Hygienestandards kann man in einem Wartungsteam nicht mit sehr langen Röcken arbeiten, denn wenn man die Toiletten reinigen muss, putzt die Kleidung auch mit, also es ist für die Frauen auch schwer zu verstehen, warum sie sich für die Arbeit umziehen müssen. Und dann versucht der ICB, ihnen klarzumachen, warum das erforderlich ist. Nicht, weil wir nicht wollen, dass diese Frauen ihre langen Röcke tragen, das steht uns als Organisation nicht zu, aber wir wollen ihnen erklären, wie wir es machen können und warum wir es gemäß den</p>

hoe we het kunnen maken en waarom we het verwachten volgens veiligheidsnormen en hygiënenormen. (...) <b>Dan proberen we op die manier toch wel mensen te integreren in onze maatschappij, dat is ons uitgangspunt.</b>	Sicherheits- und Hygienestandards erwarten. (...) <b>Dann versuchen wir so, Menschen in unsere Gesellschaft zu integrieren, das ist unser Ausgangspunkt.</b>
---	--

So nimmt der ICB im Interesse des Klienten und zur gleichen Zeit auch des Sozialarbeiters aktiv am Gespräch teil. Ferner hat der ICB die Befugnis, den Klienten über einen Termin, über Unterlagen, die er sicherlich zum Termin mitbringen muss, oder über die mögliche Anwesenheit eines Dolmetschers zu informieren. Der ICB kontaktiert dann den Klienten telefonisch in der betreffenden Sprache. Ein persönliches Gespräch ist im Rahmen von der Aufgabe eines ICB also erlaubt.

#### 4.1.1.2 ‚Buchung‘ eines Dolmetschers

Das OCMW verfügt über ein online Antragssystem. Jeder Mitarbeiter kann einen Antrag stellen. Alle Anträge werden chronologisch geordnet. Das heißt, dass keine Anträge dringender oder wichtiger sein können. Außerdem kann ein Mitarbeiter beliebig oft einen Dolmetscher anfordern, wenn er es für notwendig hält.

Sobald ein Termin mit einem anderssprachigen Klienten vereinbart wird und sich herausstellt, dass ein Dolmetscher notwendig ist, wird der Antrag gestellt. Alle befragten Sozialarbeiter gaben an, dass es zwei bis drei Tage dauern kann, bis sie eine Bestätigung des Dolmetschers erhalten, da die internen Dolmetscher überbeschäftigt sind. Daher wissen alle Sozialarbeiter, dass es ratsam ist, einen Dolmetscher so weit wie möglich im Voraus zu buchen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b>	<b>Übersetzung</b>
Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	
IV: Hoe ver op voorhand wordt meestal zo'n afspraak gemaakt? MW: Dat kan ver op voorhand zijn. Daar opteren we voor: hoe vroeger je een afspraak kunt boeken, hoe meer garantie je zal hebben	IV: Wie lange im Voraus wird ein solcher Termin normalerweise vereinbart? MW: Das kann weit im Voraus sein. Wir haben uns dafür entschieden: Je früher man einen Termin buchen kann, desto größer ist die

<p>dat je een tolk hebt. Als je morgen een tolk nodig hebt, kan ik ook vandaag gerust in onze agenda kijken en zien of iemand nog ruimte heeft, dus als ze ruimte hebben, kunnen ze elk moment ingeschakeld worden. Maar het probleem is dat als je laattijdig je aanvraag doet, we niet altijd kunnen garanderen dat er een tolk zal zijn.</p>	<p>Wahrscheinlichkeit, dass man einen Dolmetscher bekommt. Wenn man morgen einen Dolmetscher braucht, kann ich heute in unserem Terminkalender nachsehen, ob jemand noch Zeit hat, und wenn ja, kann er jederzeit hinzugezogen werden. Das Problem ist aber, dass wir nicht immer garantieren können, dass ein Dolmetscher zur Verfügung steht, wenn der Antrag zu spät gestellt wird.</p>
---	--

#### 4.1.2 IN-Gent

Wenn die Sozialarbeiter nicht auf einen internen Dolmetscher zurückgreifen können, gibt es noch zahlreiche andere Möglichkeiten, die Sprachbarriere zu überwinden. IN-Gent, die selbständige Genter Dolmetschorganisation, kann zum Beispiel hinzugezogen werden. OCMW Gent hat seit zwanzig Jahren einen offiziellen Zusammenarbeitsvertrag mit IN-Gent, wodurch immer einen externen Dolmetscher über eine online Plattform gebucht werden kann. IN-Gent bietet sowohl online als auch vor-Ort-Dolmetschdienstleistungen an, obwohl die Organisation heute wegen der Corona-Krise das Ferndolmetschen bevorzugt.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>We hebben een speciale login, een bepaalde code, dan moeten we zeggen "Het is hier OCMW Gent, dit is onze login", zodat ze weten dat het effectief een medewerker is van het OCMW Gent.</p>	<p>Wir haben ein spezielles Log-in, einen bestimmten Code, und dann müssen wir sagen: "Dies ist OCMW Gent, dies ist unser Login", damit sie wissen, dass es sich tatsächlich um einen Mitarbeiter vom OCMW Gent handelt.</p>

Die Sozialarbeiterinnen betrachten es als der größte Vorteil, dass IN-Gent ein vollständiges Sprachangebot hat, also auch, für all die Sprachen, über die das OCMW Gent mit den internen Dolmetschern nicht verfügt. Die Buchung eines Dolmetschers über ein online Portal sei jedoch oft umständlich, genauso wie bei der Buchung eines OCMW-Dolmetschers, und müsse hier auch weit im Voraus erfolgen. Problematisch sei das vor allem dann, wenn der Klient sich ohne Termin anmelde.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Da's wel een struikelblok, nu soms kan het niet organisatorisch, maar bij IN-Gent moet je wel op voorhand een tolk reserveren. Als je weet op voorhand wanneer de klant komt is dat geen probleem, maar ja, cliënten zijn niet zo voorspelbaar, ze staan hier soms in crisis aan onze balie van oei er is iets ergs gebeurd. Ze willen direct geholpen worden en als we dan geen tolk kunnen reserveren, is dat moeilijk (...).</p>	<p>Das ist eine Hürde. Manchmal ist es organisatorisch nicht möglich, aber bei IN-Gent muss man einen Dolmetscher im Voraus buchen. Wenn man im Voraus weiß, wann der Klient kommt, ist das kein Problem, aber die Klienten sind nicht so vorhersehbar, sie kommen manchmal panisch an unseren Anmeldebereich, wie: "Oh je, es ist etwas Schlimmes passiert." Sie wollen sofort, dass wir ihnen helfen, und wenn wir keinen Dolmetscher reservieren können, ist es schwierig (...).</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
<p>Dus als er onmiddellijk een tolk ingeschakeld moet worden, is het enige alternatief een tolkentelefoon. <b>Want bij IN-Gent duurt dat ook veel langer dan bij ons om een tolk te krijgen.</b></p>	<p>Wenn also sofort ein Dolmetscher hinzugezogen werden muss, ist die einzige Alternative ein Dolmetschertelefon. <b>Denn bei IN-Gent dauert es auch viel länger als bei uns, einen Dolmetscher zu bekommen.</b></p>

#### 4.1.3 Babel

Eine weitere Option, die OCMW Gent häufig verwendet, ist Babel, das Flämische Dolmetschtelefon. Diese Dienstleistungen sind logischerweise nicht vor Ort, also nur über Ferndolmetschen möglich. Eine Voranmeldung ist nicht erforderlich. Wenn man einen Dolmetscher braucht, wird der Dienst angerufen. Dem Sozialarbeiter wird dann mitgeteilt, ob ein Dolmetscher für die betreffende Sprache verfügbar ist oder nicht.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
Dat is à la minute dat je naar Babel belt en dan is het een beetje op <i>good luck</i> , is er een [tolk] beschikbaar of niet.	Man ruft Babel sofort an und dann ist es eine Frage des Glücks, ob einer [Dolmetscher] verfügbar ist oder nicht.

Vorteilhaft ist selbstverständlich die schnelle Verfügbarkeit von Dolmetschern. Allerdings gibt es unter den OCMW-Mitarbeitern eine gewisse Zurückhaltung gegenüber dieser Dolmetschoption. Die Argumente, die sie anführen, stehen alle im Zusammenhang mit dem Ferndolmetschaspekt, wie ein schlechteres Gesprächsmanagement und ein weniger gutes Verständnis wegen der Technologie (Vgl. 4.3). Darum verlässt man sich nur im Ausnahmefall auf Babel.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
Maar telefonisch tolken met Babel, pas op ze doen dat zeer goed, maar sommige mensen, ja... Ze verstaan dan de mensen niet goed hé zeker met dat mondmasker aan, ze zitten dan in de bureau, de tolk verstaat de cliënt niet, omgekeerd de mensen praten soms te snel, de mensen laten ook soms de tolk niet uitpraten, als die tegen mij wil terugkoppelen, zijn ze al verder aan 't kabbelen... <b>Het is soms een kakofonie om via Babel te tolken.</b>	Aber beim Telefondolmetschen mit Babel, na ja die machen das sehr gut, aber manche Klienten, ja... Sie verstehen die Klienten nicht sehr gut, vor allem mit der Mundmaske. Die Klienten sitzen im Büro, der Dolmetscher versteht die Klienten nicht, oder die Klienten reden manchmal zu schnell, lassen den Dolmetscher nicht ausreden, und wenn er rückkoppeln will, plappern sie schon weiter... <b>Es ist manchmal eine Kakophonie, über Babel zu dolmetschen.</b>

#### 4.1.4 Verfahrensweise

Das OCMW Gent hat keine feste Verfahrensweise für den Einsatz von Dolmetschern. Das heißt, dass ein Dolmetscher nicht unbedingt sofort anwesend sein muss, sobald ein Gespräch mit einem Anderssprachigen anfängt. Sollte es überhaupt Regeln in diesem Zusammenhang geben, sind sie den Sozialarbeiterinnen gar nicht bekannt.



Allen Sozialarbeiterinnen zufolge haben sie die völlige Freiheit, sich für einen professionellen Dolmetscher zu entscheiden oder nicht. Es ist eine persönliche Entscheidung der jeweils zuständigen Sozialarbeiterin. Dennoch hängt diese Entscheidung von verschiedenen Faktoren ab.

#### 4.1.4.1 Niederländisch

Es hat sich herausgestellt, dass die Sozialarbeiterinnen nicht direkt auf einen internen Dolmetscher zurückgreifen. Von anderssprachigen Klienten, die im OCMW neu sind, macht die Sozialarbeiterin zunächst einmal eine Einschätzung. Zuerst wird nämlich geprüft, ob der Klient über ausreichende Niederländischkenntnisse verfügt, um das Gespräch auf Niederländisch zu führen. Auch wenn der Klient noch Schwierigkeiten hat, wird versucht, Niederländisch zu sprechen. Die Sozialarbeiterinnen passen sich sofort an dem Niveau des Klienten an. Sie verwenden (so weit wie möglich) eine Art *foreigner talk*, d.h. einen einfacheren Wortschatz, ein geringeres Tempo und keine allzu langen Sätze. Das bestätigt das Hauptergebnis in Vandenbulcke (2019): Die Sozialarbeiterinnen bemühen sich, für fremdsprachige Klienten auf Niederländisch so verständlich wie möglich zu sein. Alle Sozialarbeiterinnen sind sich dementsprechend der Tatsache bewusst, dass alle OCMW-Gespräche offiziell nach den Vorgaben auf Niederländisch geführt werden müssen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 2 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Ik ga ook overschakelen op heel <b>eenvoudig taalgebruik</b> . Ik ga veel trager praten en ik probeer zo eenvoudig mogelijke zinsconstructies te gebruiken eigenlijk omdat je dan soms merkt dat mensen het beter begrijpen. (...) <b>Ik ga altijd eerst in het Nederlands proberen.</b>	Ich wechsele auch zu einer sehr <b>einfachen Sprache</b> . Ich spreche viel langsamer und versuche, möglichst einfache Satzstrukturen zu verwenden, weil man dann manchmal merkt, dass man besser verstanden wird. (...) <b>Ich versuche es immer zuerst auf Niederländisch.</b>

Die Gefahr dabei ist allerdings, dass wichtige Nuancen verloren gehen können. Trotzdem sind die OCMW-Mitarbeiter des Nutzens überzeugt: Alle Sozialarbeiterinnen erklärten, dass Niederländisch tatsächlich die erste Option sei, um das Gespräch anzufangen und sie diesbezüglich positiv eingestellt seien. Zwei Befragten zufolge liege der große Vorteil dieses

Anfangs auf Niederländisch nämlich darin, dass der Klient die Möglichkeit habe, die Sprache besser zu lernen und zu üben, was letztendlich auch die Integration in die belgische Gesellschaft fördere:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 2 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Anderzijds probeer ik mensen aan te moedigen om Nederlands te praten, dan zeg ik van probeer en we zien wel hoe ver we geraken hé. Ik begrijp ook dat dat niet voor iedereen evident is maar ik heb geen vaste procedure. <b>Dus het is zuiver gevoelsmatig.</b>	Andererseits versuche ich, die Leute zu ermutigen, Niederländisch zu sprechen, und dann sage ich: „Versuchen Sie es und wir sehen, wie weit wir kommen.“ Ich verstehe auch, dass es nicht für alle einfach ist, aber ich habe keine feste Vorgehensweise. <b>Es ist also rein gefühlsmäßig.</b>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
Zelfs [bij] mensen die Frans of Engels praten, als die zeggen een beetje Nederlands te kunnen, ga ik het gesprek initieel in het Nederlands aangaan, en niet voor mijn gemak in het Engels. <b>Ze moeten mogen oefenen. En je oefent maar door te praten</b> , en dan probeer ik hun te zeggen van oké beetje Nederlands, ik heb de indruk dat dat wel lukt, we gaan het proberen.	Sogar [bei] Menschen, die Französisch oder Englisch sprechen und sagen, dass sie ein wenig Niederländisch sprechen können, werde ich das Gespräch zunächst auf Niederländisch beginnen, und nicht auf Englisch, um es mir leichter zu machen. <b>Sie müssen die Gelegenheit bekommen, zu üben. Und man übt, indem man spricht</b> , und dann versuche ich, ihnen zu sagen: Okay, ein bisschen Niederländisch, ich glaube, sie können es, wir werden es versuchen.

Andererseits stellt sich dann natürlich die Frage, inwieweit der Klient auch bei komplexeren Themen wie Einkommen, Rechtsberatung oder monatliche Rechnungen in der Lage ist, sich korrekt auszudrücken. Auch hier kommt das Prinzip des *false fluency* (De Wilde & Van Hest, 2020) ins Spiel: Auch wenn der Eindruck entsteht, dass der Klient sich perfekt oder mit wenig Schwierigkeiten auf Niederländisch ausdrücken kann, heißt das nicht unbedingt, dass er alle Nuancen so wiedergeben kann, wie er möchte, und dass er auch alles völlig versteht, was ihm

gesagt wird. Und weil sich die Klienten ohnehin oft mit allen Informationen überladen fühlen, geben sie fälschlicherweise an, dass sie alles verstanden haben und keine weiteren Fragen haben, oder sie trauen sich nicht, etwas noch einmal nachzufragen. Dies kann sich natürlich auf die Qualität der Informationsübertragung auswirken.

#### 4.1.4.2 Eine Lingua franca

Obwohl es die staatliche Vorgabe ist, OCMW-Gespräche auf Niederländisch zu führen, wird das Gespräch in der Praxis jedoch nicht immer vollständig auf Niederländisch geführt. Denn wenn sich herausstellt, dass das Gespräch auf Niederländisch trotz Anpassungen nicht möglich ist, weil der Klient überhaupt kein Niederländisch versteht, geht man in der Regel zu einer Lingua franca wie Englisch oder Französisch über. Und erst falls dies auch nicht funktioniert, wird ein professioneller Dolmetscher („hausintern“ oder über IN-Gent oder Babel) hinzugezogen.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 1 (Energie)	Übersetzung
Er zijn geen vaste regels, er moet niet standaard een tolk bij zijn. We hebben daar geen vaste afspraken rond. (...) <b>Het is een beetje een aanvoelen:</b> gaat het [in het Nederlands] lukken of niet, kan het in een contacttaal Frans of Engels, hebben ze iemand mee of niet.	Es gibt keine festen Regeln, ein Dolmetscher muss nicht unbedingt anwesend sein. Wir haben keine festen Regeln darüber. (...) <b>Wir gehen eher von unserem Gefühl aus:</b> Wird es [auf Niederländisch] klappen oder nicht, klappt es in einer Kontaktsprache wie Französisch oder Englisch, haben sie jemanden dabei oder nicht.

Hier gibt es aber einen Unterschied zwischen den verschiedenen Mitarbeiterinnen. Wenn das Gespräch nicht auf Niederländisch stattfinden kann, wechseln einige sofort zu einer anderen Sprache, während andere schon direkt einen professionellen Dolmetscher hinzuziehen. Dies bestätigt nochmals, dass die Entscheidung völlig von den persönlichen Vorlieben der Sozialarbeiterin abhängt: Fühlt die Sozialarbeiterin sich sicher genug, um selbst in einer Fremdsprache zu sprechen oder nicht, oder zieht sie es vor, mit einem Dolmetscher zu arbeiten, um eine zuverlässige Interaktion zu gewährleisten. Die Sozialarbeiterin hat also alle Befugnisse, zu entscheiden, wie das Gespräch mit welchem Kommunikationsmittel geführt wird, und diese Entscheidung stützt sich meistens auf ihre Spracheinschätzung des Klienten.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 2 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Effectief inschakelen van een tolk doe ik eigenlijk maar wanneer de communicatie met de cliënt niet lukt. <b>Ik zal heel snel overschakelen op Frans en Engels als dat lukt en daar kan ik me meestal wel mee redden.</b> Dus ik heb heel wat anderstalige mensen maar ik heb niet zo heel vaak een tolk nodig. En onze eigen tolken moeten we op voorhand inplannen. Dus als mensen op het onverwacht langskomen, is het niet altijd mogelijk om direct een eigen tolk van bij ons intern beschikbaar te hebben. Als het echt nodig is, zouden we dan via Babel kunnen werken. <b>Maar ik probeer meestal een alternatief of ja, in 't Frans of het Engels.</b></p>	<p>Ich benutze einen Dolmetscher eigentlich nur, wenn ich überhaupt nicht mit dem Klienten kommunizieren kann. <b>Ich wechsele sehr schnell zu Französisch und Englisch, wenn möglich, und so bekomme ich das dann schon hin.</b> Ich habe viele anderssprachige Klienten, aber ich brauche nicht sehr oft einen Dolmetscher. Und wir müssen unsere eigenen Dolmetscher im Voraus einplanen. Wenn also jemand unerwartet vorbeikommt, ist es nicht immer möglich, sofort einen eigenen Dolmetscher zur Verfügung zu haben. Wenn es wirklich notwendig ist, könnten wir über Babel arbeiten. <b>Aber normalerweise versuche ich es mit einer Alternative, auf Französisch oder Englisch.</b></p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p><b>Als je 't [in het Engels of Frans] kunt, waarom zou je het niet gebruiken hé? (...)</b> Dus voor elke anderstalige een tolk raadplegen... Ik denk dat dat afhangt van hoe sterk voel je uzelf in die taal om dat gesprek te doen, of lukt het of lukt het niet.</p>	<p><b>Wenn es [auf Englisch oder Französisch] klappt, warum sollte man es nicht nutzen? (...)</b> Einen Dolmetscher für jede Fremdsprache hinzuziehen... Es hängt glaube ich davon ab, wie sicher man sich in dieser Sprache fühlt, um dieses Gespräch zu führen, ob es funktioniert oder nicht.</p>

Das nachstehende Beispiel zeigt jedoch eine andere Sichtweise:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Ik begin soms dat ik zeg het gaat wel lukken hé, <b>ik ga traag spreken, ik ga het opschrijven, ik ga herhalen.</b> Maar als ik zie na twee of drie minuten van neen dat lukt niet, dan gaan we heel vlug [een tolk] bellen. <b>Als we twijfelen, geven we het voordeel aan de tolk en gaan we ze bellen.</b></p>	<p>Manchmal fange ich an, indem ich sage: "Wir werden es schaffen, <b>ich werde langsam sprechen, ich werde es aufschreiben, ich werde es wiederholen.</b> Aber wenn ich nach zwei oder drei Minuten sehe, dass es nicht funktioniert, dann werde ich sehr schnell [einen Dolmetscher] anrufen. <b>Im Zweifelsfall geben wir dem Dolmetscher den Vorzug und rufen ihn dann an.</b></p>

Diese erste Einschätzung des Klienten durch die Sozialarbeiterin ganz am Anfang ist insofern wichtig, als es auch ausländische Klienten gibt, die gut mit dem Niederländischen zurechtkommen und ein Dolmetscher daher nicht wirklich notwendig ist. Dies zeigt, dass die sofortige Einbeziehung eines Dolmetschers in jedes mehrsprachige Gespräch nicht immer notwendig oder sinnvoll ist. Wenn das der Fall wäre, könnte der Klient sich im schlechtesten Fall indirekt angegriffen oder unterschätzt – und folglich beleidigt – fühlen, was dann womöglich den ganzen weiteren Verlauf des Gesprächs beeinträchtigen könnte.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>IV: En is er ook dus geen vaste procedure dat zodra er een anderstalige komt, dat er d'office een tolk wordt ingeschakeld?</p> <p>MW: Neen want sommige mensen kunnen zich uit de slag trekken. (...) <b>Sommige mensen zouden al geaffronteerd zijn als je al bij voorbaat een tolk vraagt, zonder hun vraag, dan gaan ze zoiets hebben van "ik praat wel Nederlands!".</b> Allee we mogen ook niet denken dat alle Bulgaren of alle Slovakken een tolk nodig hebben. Sommige mensen willen het echt wel</p>	<p>IV: Es gibt also kein festes Verfahren, dass, sobald ein Anderssprachiger eintrifft, sowieso ein Dolmetscher hinzugezogen wird?</p> <p>MW: Nein, denn manche Menschen schaffen das schon. (...) <b>Manche Klienten können beleidigt sein, wenn man im Voraus um einen Dolmetscher bittet, ohne dass sie auch darum bitten, dann sagen sie: „Ich kann wohl Niederländisch sprechen!“</b> Wir sollten nicht denken, dass alle Bulgaren oder Slowaken einen Dolmetscher brauchen. Manche Menschen wollen es wirklich versuchen. <b>Und das ist auch</b></p>

proberen. <b>En da's ook wel een leerkans, om in het Nederlands een gesprek te voeren.</b>	<b>eine Lernchance, ein Gespräch auf Niederländisch zu führen.</b>
--	--

Dieses inoffizielle Verfahren wird angewandt, wenn der Klient allein kommt, aber nicht allein zurechtkommt. In der großen Mehrheit der Gespräche mit Anderssprachigen bringt der Klient aber von Anfang an einen Bekannten oder einen Verwandten als Gelegenheitsdolmetscher mit.

#### 4.1.4.3 Gelegenheitsdolmetscher

Obwohl die Verdolmetschung von diesen Ad-hoc-Dolmetschern nicht immer klar und reibungslos verläuft (Vgl. 4.2.2.2), sehen die Sozialarbeiterinnen manchmal keine Alternative. Es ist schon vorgekommen, dass alle Dolmetscher beschäftigt waren, so dass kein professioneller Dolmetscher, weder intern noch extern, hinzugezogen werden konnte. Darüber hinaus ist die Wartezeit für die Hilfe eines professionellen Dolmetschers nachteilig, da es dem OCMW-Kontext eben inhärent ist, dass Klienten oft unerwartet, also ohne Termin, vorbeikommen, weil sie dringend Hilfe brauchen. Letztendlich liegt die Priorität bei der schnellen Hilfe für den Klienten. Ein weiterer Grund ist die Sprache. Der Klient kann aus einer Minderheitengemeinschaft kommen, aus der keine (oder nur wenige) Dolmetscher für die Sprache verfügbar sind. Auch in diesem Fall wird ein Gelegenheitsdolmetscher akzeptiert, nach dem Motto "der Zweck heiligt die Mittel".

<b>Ursprüngliches Transkript</b>	<b>Übersetzung</b>
Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	
Maar als het niet lukt, als Babel niet beschikbaar is, als ICM niet beschikbaar is en IN-Gent niet beschikbaar, soms hebben ze dan iemand mee, een buurvrouw, een partner, een neef. En dan wordt er op het eigen netwerk beroep gedaan om te tolken.	Aber wenn es nicht klappt, wenn Babel, unsere ICM oder IN-Gent nicht zur Verfügung stehen, haben sie manchmal jemanden dabei, einen Nachbarn, einen Partner, einen Cousin. Und dann verlassen sie sich beim Dolmetschen auf ihr eigenes Netzwerk.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
<p>We hebben een ruim aanbod voor onze hulpverleners om zoveel mogelijk een beroep te doen op professionele tolken, maar ik kan daar zeker inkomen dat er voor bepaalde talen onvoldoende tolken beschikbaar zijn, en als je voor u een cliënt hebt die meteen geholpen moet worden, dan ben je als hulpverlener radeloos en zegt dan van breng iemand mee die voor jou kan tolken want anders wacht je op een tolk die er niet is. Of moet je te lang wachten om de vraag van de cliënt goed te kunnen begrijpen. <b>Dus in die situaties wordt wel gekeken van wat zijn de mogelijkheden, en als ze effectief vastzitten, zeggen ze van breng iemand mee die voor jou kan tolken.</b></p>	<p>Wir bieten unseren Mitarbeitern eine große Auswahl an, damit sie so oft wie möglich auf professionelle Dolmetscher zurückgreifen können, aber ich kann verstehen, dass für bestimmte Sprachen nicht genügend Dolmetscher zur Verfügung stehen, und wenn man einen Klienten hat, der sofort Hilfe braucht, dann ist man als Sozialarbeiter verzweifelt und sagt: „Bring jemanden mit, der für dich dolmetschen kann“, weil man sonst auf einen Dolmetscher warten muss, den es nicht gibt. Oder Sie müssen zu lange warten, bis Sie die Frage des Klienten richtig verstanden haben. <b>In solchen Situationen schauen sie, welche Möglichkeiten es gibt, und wenn sie tatsächlich nicht weiterkommen, sagen sie, dass der Klient jemanden mitbringen soll, der für ihn dolmetschen kann.</b></p>

#### 4.1.4.4 Professionelle Dolmetscher

Hinsichtlich der professionellen Dolmetscher bevorzugen alle Sozialarbeiterinnen die Dolmetscher des OCMW Gent selbst, aus dem einfachen Grund, dass die hausinternen Dolmetscher sich sehr gut mit dem Funktionieren des OCMW auskennen. Sie sind mit allen einzureichenden Unterlagen, mit der OCMW-Gesetzgebung sowie mit der Zielgruppe vertraut. Die ICB und ICM sind fest angestellt, so dass die Sozialarbeiterinnen sie sehr gut kennen und sie außerdem im Voraus über das nachfolgende Gespräch informieren können. Alle Sozialarbeiterinnen schätzen es sehr, dass die fest angestellten ICB und ICM so stark in den gesamten Betrieb des OCMW eingebunden sind und glauben, dass gerade dies einen positiven Einfluss auf die Genauigkeit und Qualität ihrer Dolmetscharbeit hat.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p><b>Ze kennen ook de werking van ons OCMW, dat is echt een meerwaarde.</b> Bepaalde zaken kennen zij even goed als ons. Een tolk die hier elke week komt tolken, kent de reglementering, de afspraken hé. Die weet van kijk een afbetalingsplan is op drie jaar, een budgetmeter moet opgeladen worden. Dus ja, hoe meer een tolk inhoudelijk op de hoogte is van toch wel moeilijke gesprekken, hoe groter het voordeel en hoe kleiner de kans dat er fouten gaan gemaakt worden.</p>	<p><b>Sie kennen auch die Funktionsweise unseres OCMW, was ein echter Mehrwert ist.</b> Sie wissen bestimmte Dinge genauso gut wie wir. Ein Dolmetscher, der jede Woche hierher kommt, kennt die Gesetzgebung und die Vorschriften. Er weiß, dass ein Zahlungsplan über drei Jahre läuft und dass ein Vorkassenzähler aufgeladen werden muss. Je mehr ein Dolmetscher also über den Inhalt schwieriger Gespräche weiß, desto größer ist sein Vorteil und desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass er Fehler macht.</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>Liefst [werk ik] met onze eigen tolk. Da's ook gekend he, die mensen. (...) Door het feit dat je die mensen kent, kun je <b>op voorhand soms zeggen van 'k denk dat het een moeilijk gesprek zal zijn</b>, dat kun je niet altijd naar een externe [tolk] (...) Dus eigenlijk kun je al sneller iets informeler op voorhand kaderen. <b>Onze eigen tolken via IMC zijn vertrouwd met ons publiek.</b></p>	<p>Am liebsten [arbeite ich] mit unseren eigenen Dolmetschern. Sie sind mir auch bekannt, diese Leute. (...) Die Tatsache, dass man diese Menschen kennt, bedeutet, <b>dass man manchmal schon im Voraus sagen kann: "Ich glaube, es wird ein schwieriges Gespräch"</b>, aber man kann das nicht immer bei einem externen [Dolmetscher]. (...) Man kann die Dinge also schon im Voraus informeller darlegen. <b>Unsere eigenen IMC sind mit unseren Klienten vertraut.</b></p>



<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
Die [ICM en ICB] kennen de werking van het OCMW goed. Dus dat werkt zeer vlot. Ze zijn daarin ook getraind geweest, hoe dat ze zulke tolkgesprekken moeten doen.	Sie [ICM und ICB] kennen die Arbeitsweise des OCMW gut. Es funktioniert also sehr flott. Sie wurden auch dafür ausgebildet, wie man solche Dolmetschgespräche führt.

Wie bereits erwähnt, kann ein interner Dolmetscher nicht immer eingesetzt werden, da es nur sieben fest angestellte Dolmetscher gibt, die folglich überbeschäftigt sind. Dies hat rein budgetäre Gründe. Das nächste Beispiel zeigt, dass mit einem größeren Budget das Angebot erhöht werden könnte und somit mehr Dolmetscher zur Verfügung stünden, was wiederum dazu führen würde, dass die Sozialarbeiterinnen eher einen internen OCMW-Dolmetscher einsetzen würden.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
IV: Hoe komt het dat jullie niet meer tolken in huis nemen? MW: Budgettaire redenen hé. Moesten we budgetten hebben, denk ik dat er een hele lijst is van talen die we kunnen gebruiken in onze setting. <b>Het wordt niet altijd erkend wat tolken doen, maar er kan veel bereikt worden met een tolk. Het is een investering in het begin, maar het resultaat is veel efficiënter.</b>	IV: Warum stellen Sie nicht mehr Dolmetscher fest ein? MW: Aus budgetären Gründen. Wenn wir über ein Budget verfügten, gibt es eine ganze Liste von Sprachen, die wir hier verwenden könnten. <b>Es wird nicht immer erkannt, was Dolmetscher leisten, aber mit einem Dolmetscher kann man viel erreichen. Das ist eine Investition am Anfang, aber das Ergebnis ist viel effizienter.</b>

Wenn zu einem bestimmten Zeitpunkt keine internen Dolmetscher zur Verfügung stehen oder wenn eine andere Sprache als die vom OCMW Gent angebotene gebraucht wird, wird in der Regel IN-Gent eingeschaltet. Babel ist ein letzter Ausweg, es sei denn, ein Klient braucht völlig unerwartet Hilfe und hat keinen Dolmetscher aus eigenem Netzwerk. Babel wird aufgrund von Eigenschaften, die typisch für das Ferndolmetschen sind und gegenüber denen die Mitarbeiter skeptisch eingestellt sind, als letzte Option gewählt.

Schematisch könnte man die (inoffizielle) Vorgehensweise schließlich so darstellen:

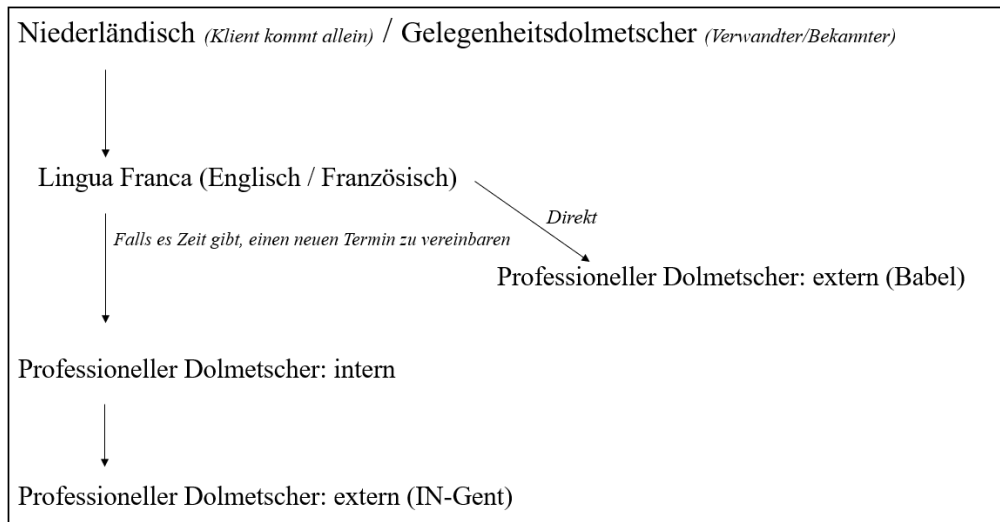


Abbildung 3: Schema: Der Einsatz eines Dolmetschers

Abschließend lässt sich feststellen, dass dieses Verfahren weitgehend der in Roels et al. (2013) beschriebenen Rangfolge entspricht. Entscheidend für das ausgewählte Kommunikationsmittel sind die Sprachkenntnisse des Anderssprachigen, die von der Sozialarbeiterin eingeschätzt werden. Auffallend ist, dass sich dieser Prozess in den letzten zehn Jahren nicht verändert hat, auch wenn der Dolmetscher - aufgrund der großen Migrationsströme - u.a. im OCMW eine sichtbarere und essenziellere Rolle bekommen hat. Darüber hinaus fällt auf, dass der Dolmetscher, genau wie bei Roels et al. (2013), immer noch sehr häufig als letztes Mittel gewählt wird und dass sich die Mitarbeiter der Risiken durchaus bewusst sind, die mit dem Einsatz nicht professioneller Dolmetscher verbunden sind, aber oft keine andere Wahl haben.

#### 4.2 Herausforderungen

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Art und Weise, wie Gespräche mit Dolmetschern geführt werden. Dazu werden einerseits die möglichen Herausforderungen, mit denen die Sozialarbeiterinnen und Dolmetscherinnen konfrontiert werden, und andererseits die Einhaltung der Dolmetschdeontologie, analysiert.

Erste Teilfrage: Mit welchen Herausforderungen werden die Dolmetscher bzw. die Sozialarbeiterinnen konfrontiert und welche Strategien wenden sie an?

#### 4.2.1 OCMW-spezifisch

Einige Herausforderungen können auf die Besonderheiten des OCMW-Kontexts zurückgeführt werden. Im OCMW werden häufig schlechte Nachrichten überbracht oder jedenfalls schwierige Gespräche geführt. Es geht nämlich um Menschen, die nicht genug Mittel haben, um ein komfortables Leben zu führen, und deshalb (finanzielle) Hilfe suchen. Darüber hinaus befinden sich Anderssprachige häufig in einer heiklen Lage, da sie möglicherweise noch keinen legalen Aufenthalt in Belgien haben oder Traumata mit sich tragen. Es kann für sie bedrohlich und riskant sein, viele Informationen preiszugeben (wie z.B. die Anzahl der Personen in ihrem Haushalt, ihr Einkommen, persönliche Dokumente).

Aus den Interviews ergibt sich, dass falls diesen Klienten in mehreren Dienstabteilungen geholfen wird, und immer derselbe Dolmetscher dolmetscht, letztgenannter sehen kann, wie sich der Klient in einem Lügennetz verstrickt, Dinge auslässt oder völlig unzusammenhängende Informationen gibt. Der Dolmetscher merkt, dass etwas nicht stimmt und es ist schwierig, damit umzugehen. Der menschliche Aspekt steht im Vordergrund: Dem Klienten muss eben geholfen werden. Aber der Dolmetscher befindet sich in einem Spannungsfeld, weil es ihn auch persönlich belasten kann, dass er mehr weiß als die Sozialarbeiterin selbst. Einige Dolmetscher entscheiden sich dafür, sich nur auf das strikte Dolmetschen zu beschränken und sich so vollständig auf die Dolmetschdeontologie zu verlassen, während andere der Sozialarbeiterin nach dem Gespräch Bericht erstatten (Vgl. 4.2.3.2).

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Als ik bijvoorbeeld vraag van met hoeveel personen wonen jullie daar? Dat is belangrijk om het verbruik van water te weten. Een verbruik van 2 personen is anders dan dat van 3 personen. Hij antwoordt bijvoorbeeld 2, dat gebeurt vaak als ze met 2 anderstaligen zijn. Dus ik stel een vraag die voor hen bedreigend is, met hoeveel personen zijn jullie daar? Eigenlijk	Wenn ich z. B. frage: Mit wie vielen Personen leben Sie dort? Das ist wichtig, um den Wasserverbrauch einzuschätzen. Ein Verbrauch von 2 Personen ist anders als der von 3 Personen. Er antwortet zum Beispiel 2, das passiert oft, wenn sie zu zweit sind. Also stelle ich eine Frage, die für sie bedrohlich ist: Wie viele Menschen wohnen dort? Eigentlich sind

zijn ze daar met 3 maar de derde is daar illegaal, dan beginnen ze onderling in hun taal af te spreken van wat gaan we zeggen: 2 of 3? Dan is dat moeilijk voor de tolk. Ze tolkt alles wat er gezegd wordt, ook als ze onderling beginnen te konkelfoezen of ruzie te maken bij manier van spreken.	sie zu dritt, aber der Dritte ist illegal da, dann fangen sie an, in ihrer Sprache zu diskutieren: „Was sagen wir: 2 oder 3?“ Das macht es für den Dolmetscher schwierig. Er dolmetscht alles, was gesagt wird, auch wenn die beiden miteinander tuscheln oder sozusagen miteinander streiten.
--	--

Andererseits gelten für das OCMW sehr spezifische Gesetze und ein spezieller Fachjargon. Die verschiedenen Dienstabteilungen, die jeweils über ihre eigenen Befugnisse verfügen, verwenden eine sehr unterschiedliche Terminologie. Die Gesundheitsabteilung verwendet beispielsweise häufig den Begriff "medische kaart", die Aktivierungsabteilung den Begriff "VDAB", und die Energieabteilung versucht zu erklären, wie ein Zahlungsplan oder ein Vorkassenzähler funktioniert, was die Rolle von Farys ist, und so weiter. Es ist schon schwierig, diesen Jargon an sich zu verstehen, aber der anderssprachige Klient hat solche Sachen in seiner Heimatkultur nicht kennengelernt, was es noch schwieriger macht, sich darunter etwas Konkretes vorzustellen. Ein interkultureller Vermittler (ICB) könnte dieses Problem teilweise lösen - zumindest wenn er eingesetzt wird – denn er ist dazu befugt, neben dem Dolmetschen auch zusätzliche Informationen zu geben und alle Dolmetscher des OCMW selbst sind mit all diesen Themen bestens vertraut.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	Übersetzung
Daar kijken wij om de mensen compleet te kunnen ondersteunen want veel mensen zijn niet zo administratief sterk dus we zijn er om heel veel zaken in orde te brengen en om mensen te helpen groeien naar zelfredzaamheid. Bijvoorbeeld het invullen van een aanvraagformulier voor een groeipakket. <b>Voor ons is dat misschien simpel maar voor mensen die bij ons leefloon komen aanvragen, veel mensen begrijpen niet hoe dat gaat. (...) Ik vraag om het [het formulier] te ondertekenen</b>	Wir wollen Menschen umfassend unterstützen, denn viele Menschen sind verwaltungstechnisch nicht sehr stark, also wir sind da, um viele Dinge in Ordnung zu bringen und den Menschen zu helfen, auf eigenen Füßen zu stehen. Zum Beispiel beim Ausfüllen eines Antragsformulars für Kindergeld. <b>Für uns mag das einfach sein, aber viele Menschen, die zu uns kommen, um ein Eingliederungseinkommen zu beantragen, verstehen nicht, wie das funktioniert. (...) Ich</b>

<p>maar tegen dat ik gedaan heb met het uit te leggen weten ze al niet meer waarover het ging. Dus dan leg ik het nog eens uit. <b>Soms is een eerste gesprek heel overweldigend omdat er gewoon heel veel informatie is.</b></p>	<p>bitte sie, es [das Formular] zu unterschreiben, aber sobald ich es erklärt habe, wissen sie nicht mehr, worum es geht. Dann erkläre ich es noch einmal. <b>Manchmal ist ein erstes Gespräch sehr überwältigend, weil es einfach so viele Informationen gibt.</b></p>
---	---

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 1 (Energie)	Übersetzung
<p>Energie heeft ook een bepaalde terminologie, die helemaal niet gemakkelijk is alleen al in het Nederlands maar ook bijvoorbeeld in het Bulgaars. <b>In het Bulgaars bestaat er geen woord voor ‘budgetmeter’. Dus ja, die technische zaken zijn zeker een moeilijkheid.</b></p>	<p>Energie hat auch eine bestimmte Terminologie, die sicherlich nicht nur im Niederländischen, sondern zum Beispiel auch im Bulgarischen nicht ganz einfach zu verstehen ist. <b>Im Bulgarischen gibt es kein Wort für "Vorkassenzähler". Also ja, die technischen Dinge sind auf jeden Fall eine Schwierigkeit.</b></p>

#### 4.2.2 Die Verfahrensweise

Wie in 4.1.4 beschrieben, verfügt das OCMW nicht über strikte Regeln in Bezug auf den Einsatz eines professionellen Dolmetschers. Dennoch lässt sich, wie beschrieben, ein gewisses Muster bei den Schritten erkennen, die zur Gewährleistung einer erfolgreichen Kommunikation unternommen werden. Die Sozialarbeiterinnen bedienen sich zum Beispiel einer Lingua franca, wenn das Gespräch nicht auf Niederländisch möglich ist, oder nicht-professionelle Dolmetscher aus dem Netzwerk des Klienten werden eingesetzt, und dabei treten nicht wenige Schwierigkeiten auf.

##### 4.2.2.1 Lingua Franca

Schon eine Hürde liegt in der Tatsache, dass es sich um eine zweite Sprache des Dienstleisters handelt. In den meisten Fällen ist der Dienstleister nicht perfekt zweisprachig und muss er sich mit dem Wortschatz und den Sprachkenntnissen behelfen, die er in der Sekundarschule gelernt hat. Außerdem ist Französisch oder Englisch auch für den Antragsteller oft eine zweite Sprache, und niemand kann überprüfen, ob er alle Informationen zu 100 % richtig verstanden

hat. Der schwierige Fachjargon der jeweiligen Abteilung macht es umso schwieriger, sich genauso gut auszudrücken wie in der eigenen Muttersprache.

Einige der befragten Sozialarbeiterinnen gaben tatsächlich an, dass es für sie wesentlich schwieriger sei, sich in der Fremdsprache ebenso nuanciert auszudrücken, und dies vor allem bei schwierigeren Gesprächen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 2 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Mensen die al wat opgejaagd zijn of boos zijn, dan vind ik het moeilijk. In het Nederlands kan ik het heel genuanceerd zeggen, in het Frans en Engels heb ik dat moeilijker omdat ik dan ook naar mijn woorden moet zoeken soms, dat is niet zo goed als mijn Nederlands maar ik doe mijn best. En dat is soms moeilijk. En als er al een gespannen sfeer is, in sommige gesprekken heb je dat, dat je geen goede boodschap moet overbrengen. <b>En als je al merkt dat de sfeer al gespannen is of als de mensen al zeer assertief ofzo zijn, dan vind ik het heel moeilijk om fijngevoeligheid in de taal te leggen.</b> Dan ben ik zeer aan het wikken en wegen.</p>	<p>Menschen, die schon ein bisschen aufgeregt oder verärgert sind, finde ich schwierig. Auf Niederländisch kann ich es sehr nuanciert sagen, auf Französisch und Englisch ist es schwieriger, weil ich manchmal nach meinen Worten suchen muss. Es ist nicht so gut wie mein Niederländisch, aber ich tue mein Bestes. Und manchmal ist das schwierig. Und wenn die Atmosphäre schon angespannt ist, manchmal passiert das, dass man manchmal eben eine schlechte Nachricht überbringen muss. <b>Und wenn man merkt, dass die Atmosphäre schon angespannt ist oder wenn die Leute schon sehr durchsetzungsfähig sind oder so, dann finde ich es sehr schwierig, Sensibilität in die Sprache zu bringen.</b> Dann bin ich sehr damit beschäftigt, meine Worte genau abzuwägen.</p>

#### 4.2.2.2 Gelegenheitsdolmetscher

Wie bereits mehrmals nachgewiesen (Van De Loock & Maryns, 2019; De Wilde & Van Hest, 2020) und in den Interviews auch von den Sozialarbeiterinnen bestätigt wurde, führt der Einsatz von nicht-ausgebildeten Dolmetschern oft zu Verwirrung oder dazu, dass wichtige Informationen falsch vermittelt werden. Die Gelegenheitsdolmetscher sind zwar (mehr oder weniger) zweisprachig, aber wissen in vielen Fällen nicht einmal, wie ein Dolmetscher konkret

vorgeht. Dies führt oft zu unnötigen Missverständnissen und erzeugt Frustration bei der Sozialarbeiterin:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>En dan wordt er op het eigen netwerk beroep gedaan om te tolken maar goh persoonlijk doe ik dat niet graag omdat jij zit bij mij, ik ga mij naar u richten, uw neef gaat voor u tolken en dan zeg ik "mevrouw zeg een keer, wat is uw inkomen?" en dan zegt die neef "ja dat weet ik niet", en dan zeg ik "ja maar jij moet dat niet weten, 'k vraag het aan uw tante, jij moet het haar gewoon vragen, zij moet het u zeggen". <b>Die tolken in eigen netwerk hebben vaak het idee dat zij het moeten vertellen.</b> Dus ik kan hen dat ook niet kwalijk nemen maar 't is heel vaak dat je hen moet wijzen op het feit van ja ma jij hoeft het niet te weten, je moet het gewoon vragen.</p>	<p>Und dann greifen sie auf ihr eigenes Netzwerk zurück, um zu dolmetschen, aber persönlich mag ich das nicht, denn Sie sitzen bei mir, ich drehe mich zu Ihnen, Ihr Cousin dolmetscht für Sie, und dann frage ich Sie, was Ihr Einkommen ist, und dann sagt der Cousin: "Ja, ich weiß es nicht", und dann sage ich: "Ja, aber Sie brauchen es nicht zu wissen, ich frage Ihre Tante danach, Sie müssen sie nur fragen, sie muss es Ihnen sagen". <b>Die Dolmetscher in ihrem eigenen Netzwerk glauben oft, dass sie alles erzählen müssen.</b> Ich kann es ihnen also auch nicht verübeln, aber oft muss man sie darauf hinweisen, dass man es nicht wissen, sondern nur fragen muss.</p>

Manche Klienten bringen Angehörige mit, nicht nur um zu dolmetschen, sondern auch, um sich in einem schwierigen Gespräch verteidigen zu können oder sich stärker aufzustellen:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Zo drie broers, Turkse mannen, twee meter hoog, een meter breed, en ze gaan het hier eens komen zeggen hé. Zo een beetje manipuleren. Dan is dat eigenlijk meer een manier waarop ze denken dat ze gelijk gaan krijgen, zo van we zullen eens ons stem verheffen, we gaan dat water niet betalen. Op die manier wel, dat ze familieleden meebrengen, niet echt om puur de taal of het</p>	<p>Also drei Brüder, türkische Männer, zwei Meter hoch, einen Meter breit, und sie werden hierher kommen und „es mal sagen“ ne. Es ist ein bisschen wie manipulieren. Es ist eher eine Art und Weise, von der sie denken, dass sie sich so durchsetzen können, wie „lasst uns unsere Stimmen erheben, wir werden nicht für dieses Wasser bezahlen“. Auf diese Weise bringen sie</p>

<p>gesprek te tolken, maar meer om te imponeren, dat wel. Of om te onderhandelen: €50 gaat niet, €30 wel. (...) Ze brengen veel vrienden of familie mee, buggy's, oma's met rolators. Ja, ze zijn zeer familie-minded, ze gaan onmiddellijk de ganse inboedel meebrengen om te tonen van we zijn hier.</p>	<p>Verwandte mit, nicht wirklich für die Sprache oder um das Gespräch zu dolmetschen, sondern eher, um zu beeindrucken. Oder um zu verhandeln: €50 sind nicht möglich, €30 schon. (...) Sie bringen viele Freunde oder Verwandte mit, Kinderwagen, Großmütter mit Rollatoren. Ja, sie sind sehr familienorientiert, sie bringen sofort den ganzen Haushalt mit, um zu zeigen, dass sie hier sind.</p>
--	---

Der Gelegenheitsdolmetscher hat auch keine Kenntnisse von der Deontologie eines Sozialdolmetschers. Das gibt oft Anlass zu persönlichen Gesprächen mit dem Klienten und die Sozialarbeiterin weiß folglich nicht, was gesagt wird. Auch die Vollständigkeit und Genauigkeit der Dolmetschleistung wird stark in Zweifel gezogen: Viele Informationen werden verdreht oder einfach weggelassen. Da die Ad-hoc-Dolmetscher nie eine professionelle Dolmetscherausbildung mit Gedächtnistraining oder Notiztechniken absolviert haben, fassen sie das gesamte Gespräch in einem Satz zusammen und fügen sie ihre persönliche Meinung hinzu, was die gesamte Interaktion stark vereinfacht und letztlich verfälscht (Vgl. dazu Benayoun & Navarro, 2014; De Wilde & Van Hest, 2020). Zudem sind Gelegenheitsdolmetscher mit der Terminologie des sozialen Bereichs überhaupt nicht vertraut.

Ursprüngliches Transkript	Übersetzung
<p>Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)</p>	
<p>Dan loopt een gesprek dikwijls heel chaotisch of ik merk dan ook aan de antwoorden die ik krijg <b>dat ze niet echt de vraag tolken zoals het moet omdat ze geen finesse hebben met de OCMW-wetgeving of met de documenten die worden voorgelegd.</b> Dus voor gesprekken die voornamelijk over rechten-plichten gaan, dus bijvoorbeeld een activeringstraject, <b>is het wel heel belangrijk dat er een tolk is die duidelijke, klare taal spreekt, zodanig dat er geen verwarring is en geen onduidelijkheden</b></p>	<p>Dann verläuft ein Gespräch oft sehr chaotisch, oder ich merke an den Antworten, <b>dass sie die Frage nicht richtig dolmetschen, weil sie kein Gespür für die OCMW-Gesetzgebung oder für die vorgelegten Dokumente haben.</b> Bei Gesprächen, in denen es hauptsächlich um Rechte und Pflichten geht, z. B. bei Aktivierung, <b>ist es sehr wichtig, dass ein Dolmetscher in klarer, einfacher Sprache spricht, damit es keine Missverständnisse und Unklarheiten gibt.</b> (...) Aber wenn ein</p>



<p><b>zijn.</b> (...) Maar als een vriend daarbij zit om te tolken, die begrijpen daar niets van, die begrijpen het woord 'activeringstraject' niet. Ja dat vakjargon, dat kennen die mensen niet.</p>	<p>Freund dolmetscht, versteht er gar nichts, er versteht das Wort 'Aktivierung' nicht. Ja, sie kennen den Fachjargon nicht.</p>
--	--

<p><b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)</p>	<p><b>Übersetzung</b></p>
<p>Het is niet even gezond en zeker niet even betrouwbaar, door de terminologie die gebruikt wordt in onze context. Onze tolken zijn dat eigen, en we zijn een organisatie die heel veel afkortingen en vakjargon gebruikt, dan vraag ik me soms af of tijdens een gesprek de hulpverlener de tijd heeft om te reflecteren van ik ga misschien niet dat traject [met een specifieke term] zeggen maar uitvoerig gaan uitleggen zodat de [gelegenheids]tolk het begrijpt en kan overbrengen. Ik denk dat dat ruis op het verhaal zal zetten.</p>	<p>Es ist nicht immer gleichermaßen effizient und aufgrund der verwendeten Terminologie sicherlich nicht immer gleichermaßen zuverlässig. Unsere Dolmetscher sind daran gewöhnt, und wir sind eine Organisation, die viele Abkürzungen und Fachjargon verwendet. Daher frage ich mich manchmal, ob der Sozialarbeiter während eines Gesprächs Zeit hat, darüber nachzudenken und zu sagen: „Ich werde diese Terminologie nicht benutzen, sondern es im Detail erklären, damit der [Gelegenheits-]Dolmetscher alles versteht und vermitteln kann.“ Ich denke, das wird die Geschichte beeinflussen.</p>

<p><b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)</p>	<p><b>Übersetzung</b></p>
<p>Als ik een vraag stel, en het duurt zeer lang tegen dat ik een antwoord krijg, dan voelen we dat aan en dan kijken we ook eens naar elkaar. Als ze onderling in hun taal afspreken van “wat gaan we zeggen”, dan benoem ik dat. <b>Een familielid zal nooit alles vertalen wat zijn familielid gezegd heeft, een tolk natuurlijk wel.</b> Als iets te lang wordt, zie ik ze [professionele tolken] opschrijven, maar een familielid zal altijd enkel de laatste zin zeggen. Als ik zie dat een vrouw bijvoorbeeld zeven-acht zinnen zegt, maar er</p>	<p>Wenn ich eine Frage stelle und es lange dauert, bis ich eine Antwort bekomme, spüren wir das und schauen uns dann an. Wenn sie in ihrer Sprache diskutieren über das, was sie sagen werden, dann erwähne ich es. <b>Ein Familienmitglied wird niemals alles übersetzen, was sein Familienmitglied gesagt hat, ein Dolmetscher natürlich schon.</b> Wenn etwas zu lang wird, sehe ich, wie sie [professionelle Dolmetscher] es aufschreiben, aber ein Familienmitglied sagt immer nur den</p>

wordt maar één vertaald, dan zal ik hem daar zeker op aanspreken.	letzten Satz. Wenn ich zum Beispiel sehe, dass eine Frau sieben bis acht Sätze sagt, aber nur einer übersetzt wird, werde ich sie auf jeden Fall darauf ansprechen.
---	---

Ursprüngliches Transkript	Übersetzung
Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	
En dat is soms moeilijk, allee je weet dan ook niet wat ze onderling zeggen dus persoonlijk doe 'k dat niet graag <b>omdat je niet aan uw objectieve informatie geraakt, hoe het zou moeten.</b> Maar dat is last case scenario he, als je niet anders hebt, dan doe je het daarmee.	Und das ist manchmal schwierig, aber dann weiß man nicht, was sie untereinander sagen. Ich persönlich mache das nicht gerne, <b>weil man dann keine objektiven Informationen bekommt, wie es sein sollte.</b> Aber das ist der letzte Fall, wenn man nichts anderes hat, dann macht man es damit.

An dieser Stelle kann ich außerdem auf eine eigene Erfahrung zurückgreifen, da ich die Gelegenheit hatte, einem Gespräch mit einem Gelegenheitsdolmetscher beizuwohnen: Eine Klientin brachte ihren (mehr oder weniger) zweisprachigen Sohn zum Dolmetschen mit. Ich habe nicht um eine offizielle (schriftliche) Erlaubnis gebeten, weil die Klienten ganz unerwartet kamen, während ich ein Interview mit einer Sozialarbeiterin führte, und sie kein Problem damit hatten, dass ich während des Gesprächs sitzen blieb. Allerdings habe ich mit der Aufnahme aufgehört.

Ich habe festgestellt, dass in diesem Gespräch sehr wenig ‚gedolmetscht‘ wurde (etwa zehn Sätze der Sozialarbeiterin wurden in ungefähr einem Satz in der anderen Sprache wiedergegeben). Außerdem wurde sehr oft gar nichts an die Mutter gedolmetscht, und der Sohn übernahm das Gespräch, aber vielleicht betraf dieses Gespräch auch seine Lage. Meine Eindrücke entsprechen also den Erzählungen, dass die Dolmetschleistung von manchen Gelegenheitsdolmetschern eher fragwürdig ist, vor allem bei solchen entscheidenden Gesprächen wie im OCMW-Kontext. Auch die Reaktionen der betroffenen Sozialarbeiterin bestätigen dies: Wenn sie das Gefühl hatte, nicht die gewünschten Informationen zu erhalten, bestand sie darauf, dass auch diese gedolmetscht wurden. Sie sagte hinterher, dass sie an diese Art von Gesprächen gewöhnt sei, da die meisten mehrsprachigen Gespräche mit einem Gelegenheitsdolmetscher geführt würden. Sie gab auch zu, dass sie es ein wenig nachgeben

habe, sicher zu sein, dass der Klient zu 100 % informiert sei, wie sie es wolle. Sie könne das allerdings als Einzelperson nicht ändern.

Alle Sozialarbeiterinnen sind sich also der Tatsache bewusst, dass bei solchen Gesprächen klare Sprache von entscheidender Bedeutung ist, da sonst die Folgen für den Antragsteller weitreichend sein können (Vgl. Roels et al., 2013). Die Sozialarbeiterinnen betonen, wie wichtig es sei, dass sie objektive und vollständige Informationen erhalten, denn es gebe u.a. strenge Bedingungen für ein Eingliederungseinkommen, vom Einkommen des Klienten abhängig. Vereinfachte Interaktion sei daher nicht akzeptabel, aber manchmal sei der Einsatz von Gelegenheitsdolmetscher unvermeidlich. Das schließt aber nicht aus, dass, wenn möglich, doch ein professioneller Dolmetscher hinzugezogen wird.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
<b>Voor moeilijke gesprekken wordt voor de zekerheid een [professionele] tolk ingeschakeld omdat we dan ook zeker weten dat de cliënt de boodschap goed heeft begrepen</b> of dat de cliënt die de boodschap wil overbrengen, die duidelijk kan overbrengen.	<b>Bei schwierigen Gesprächen wird ein [professioneller] Dolmetscher hinzugezogen, um sicher zu sein, dass der Klient die Nachricht richtig verstanden hat</b> oder dass der Klient, der die Nachricht übermitteln will, dies verständlich tun kann.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
We gaan er dan van uit dat de cliënt het heeft begrepen, maar hij heeft het helemaal niet begrepen en doet dan uiteindelijk niet wat gevraagd werd <b>zodat er uiteindelijk sanctionering zou kunnen komen op zijn leefloon</b> . Dus het is allemaal zeer belangrijk dat er goed en klaar en duidelijk wordt getolkt.	Wir gehen dann davon aus, dass der Klient es verstanden hat, aber er hat es überhaupt nicht verstanden und tut dann schließlich nicht, was verlangt wurde, <b>so dass es letztlich zu Sanktionen bei seinem Eingliederungseinkommen kommen kann</b> . Es ist also sehr wichtig, dass gut und klar gedolmetscht wird.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Ik ga vrij vlug een [professionele] tolk inschakelen <b>omdat ik dat een meerwaarde vind om een tolk in te schakelen, ook om misverstanden te vermijden.</b> Je ziet ook dat het hier moeilijke materie is hé. Cliënten weten dingen niet, slaan alles door elkaar, hebben soms verschillende adressen. <b>Hoe meer duidelijkheid, hoe beter.</b> Dat is ook in het voordeel van de cliënt dat alles duidelijk is en dat ze alles verstaan hebben hé. <b>Dat is een grote meerwaarde als ze het gehoord hebben in hun eigen taal.</b></p>	<p>Ich ziehe ziemlich schnell einen [professionellen] Dolmetscher hinzu, <b>weil ich denke, dass das ein Mehrwert ist, auch um Missverständnisse zu vermeiden.</b> Sie sehen auch, dass es sich hier um schwierige Themen handelt. Die Klienten verstehen Sachen nicht, verwechseln alles, manchmal haben sie unterschiedliche Adressen. <b>Je mehr Klarheit, desto besser.</b> Das ist auch im Interesse des Klienten, dass alles klar ist und dass er alles versteht. <b>Das ist ein großer Mehrwert, wenn sie es in ihrer eigenen Sprache gehört haben.</b></p>

Allerdings haben nicht alle befragten Sozialarbeiterinnen eine negative Einstellung zu Gelegenheitsdolmetschern. Eine Sozialarbeiterin ist beispielsweise der Meinung, dass die Priorität des OCMW letztlich darin besteht, Hilfe zu leisten. Wenn es für die Klienten hilfreich ist, ein Familienmitglied oder einen Bekannten mitzubringen, akzeptiert sie dies sofort.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 2 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Mensen proberen zelfredzaam te zijn door hun eigen omgeving in te schakelen. <b>Dus als dat mensen zijn waar zij zich goed bij voelen en hen vertrouwen, dan is dat geen probleem he.</b></p>	<p>Die Menschen versuchen, eigenständig zu sein, indem sie ihr eigenes Umfeld nutzen. <b>Wenn es sich also um Menschen handelt, mit denen sie sich wohl fühlen und denen sie vertrauen, ist das kein Problem.</b></p>

Äußerst problematisch ist nach Angaben aller befragten Sozialarbeiterinnen jedoch der Einsatz von Kindern als Dolmetscher. Dies dürfe unter keinen Umständen akzeptiert werden. Das ist auch in der Literatur ein wichtiger Kritikpunkt (Vgl. Timmerman & De Muynck, 1998; Ahamer, 2014). Sobald ein Klient ein Kind, das eigentlich in der Schule sein sollte, zum Dolmetschen mitbringt, beenden die Sozialarbeiterinnen das Gespräch und vereinbaren einen

neuen Termin mit einem professionellen Dolmetscher. Alle befragten Sozialarbeiterinnen vertreten diesbezüglich dieselbe Meinung.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
<p>Vroeger was het zelfs zo dat er dikwijls mensen hun kinderen meebrachten om te tolken. Maar daar hebben we direct een standpunt in genomen van kinderen komen niet mee, kinderen moeten naar school. <b>Als er een kind bij was, dan ging het gesprek niet door.</b> Dan zeiden wij van kijk volgende week kom je terug en wij zorgen voor een tolk maar kinderen moeten naar school.</p>	<p>Früher brachten Klienten oft ihre Kinder zum Dolmetschen mit. Aber wir haben sofort den Standpunkt vertreten, dass Kinder nicht mitkommen dürfen, Kinder müssen zur Schule gehen. <b>Wenn ein Kind anwesend war, fand das Gespräch nicht statt.</b> Dann sagten wir: "Kommen Sie nächste Woche wieder und wir sorgen für einen Dolmetscher, aber Kinder müssen in die Schule."</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>Je hebt al soms mensen die hier komen, maar da's al veel verminderd omdat we ze daar ook op aanspraken, en die pakten hun dertien- of veertienjarige zoon mee of dochter om te tolken. En dan gaat dat over inkomen en dingen en dan zeggen we van kijk da's niet de bedoeling dat je uw dochter meepakt om te tolken. Want die meisjes spreken dan wel Nederlands, die gaan hier al lang naar school, die hebben wel de taal soms al in hen, maar dat is geen gesprek dat ik wil aangaan met uw dochter erbij, kijk we gaan kijken of we een tolk kunnen bellen. Indien niet ga ik u een andere afspraak geven. <b>Allee als kind van dertien of veertien moeten horen hoeveel schulden uw ma of pa hebben of dat er een deurwaarder dreigt u uit huis te zetten,</b> sorry maar dat zijn geen gesprekken waar dat een kind moet bij zijn.</p>	<p>Manchmal kommen Klienten hierher, aber das hat schon stark abgenommen, weil wir sie darauf aufmerksam gemacht haben, und sie brachten ihren dreizehn- oder vierzehnjährigen Sohn oder die Tochter zum Dolmetschen mit. Und dann geht es um Einkommen und so, und dann sagen wir: „Schau, es ist nicht die Absicht, Ihre Tochter zum Dolmetschen mitzubringen. Denn diese Mädchen sprechen vielleicht Niederländisch, sie gehen hier schon lange zur Schule, sie beherrschen die Sprache vielleicht schon, aber das ist kein Gespräch, das ich mit Ihrer Tochter führen möchte. Wir werden sehen, ob wir einen Dolmetscher anrufen können. Wenn nicht, werde ich Ihnen einen anderen Termin geben.“ <b>Sich als dreizehn- oder vierzehnjähriges Kind anhören zu müssen, wie viele Schulden Ihre Eltern haben oder</b></p>

	<b>dass Ihnen ein Gerichtsvollzieher mit der Zwangsräumung droht</b> , tut mir leid, aber das sind keine Gespräche, an denen ein Kind beteiligt sein sollte.
--	--

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<b>Kinderen worden eigenlijk onbewust of onrechtstreeks ondergedompeld in de miserie van hun ouders (...)</b> Stel dat dat een Bulgarse mama is met een kindje van tien jaar dat bewust niet naar school is gegaan om te vertalen, zeg ik oké ik ga de tolk opbellen. Als de tolk onmiddellijk kan, dan hoort het kind het gesprek sowieso, maar het is nog iets anders dan dat ze het onmiddellijk moet vertalen.	<b>Die Kinder werden eigentlich unbewusst oder indirekt mit dem Elend ihrer Eltern konfrontiert. (...)</b> Wenn eine bulgarische Mutter mit einem zehnjährigen Kind, das absichtlich nicht zur Schule gegangen ist, kommt, um zu übersetzen, sage ich „Okay, ich rufe den Dolmetscher“. Wenn der Dolmetscher sofort verfügbar ist, dann hört das Kind das Gespräch trotzdem, aber es ist etwas anderes, als wenn es sofort dolmetschen muss.

Sozialarbeiterinnen müssen also immer abwägen zwischen einer langen Wartezeit für einen Termin mit dem Klienten oder dem Einsatz eines Gelegenheitsdolmetschers, der keine ganz zuverlässige Kommunikation gewährleistet. Die Interkulturalisierungsabteilung hat daher vor einigen Monaten eindringlich dazu aufgerufen, möglichst einen professionellen Dolmetscher an den Gesprächen zu beteiligen. Das Bewusstsein für die Risiken der Dolmetschqualität von Gelegenheitsdolmetschern wächst auf jeden Fall. Aus diesem Grund wird jetzt eine empfohlene Vorgehensweise, eine Art Richtlinie, eingeführt, die alle Sozialarbeiter dazu ermutigt, so oft wie möglich interne Dolmetscher einzusetzen, aber derzeit befindet sich das neue Konzept noch in der Planungsphase.

#### 4.2.3 Die Deontologie

Zweite Teilfrage: Inwieweit halten sich die Dolmetscher an die Deontologie des Sozialdolmetschens?

Mit dieser Teilfrage wird versucht, herauszufinden, ob im OCMW-Kontext größere deontologische Probleme auftreten können, und wenn ja, wie die Dolmetscher und die Mitarbeiterinnen damit umgehen.

#### 4.2.3.1 Transparenz und Neutralität

Alle fünf befragten Sozialarbeiterinnen loben die Professionalität der internen Dolmetscher. Alle Dolmetscher sind nach Tests von IN-Gent qualifiziert und haben eine Ausbildung absolviert, in der sie die Deontologie des sozialen Dolmetschens (Vgl. die Belgische Sozialdolmetschdeontologie von AGII - 2.1.1.3) erlernt haben.

Die Interviews zeigen, dass alle Dolmetscher diese Deontologie sowohl beim Ferndolmetschen als auch beim Dolmetschen vor Ort sehr gut befolgen und dass es kaum größere deontologische Probleme gibt. Wenn der Dolmetscher beispielsweise etwas wiederholen oder näher erläutern muss, oft weil der Klient die Verfahren oder Begriffe des OCMW nicht versteht, koppelt er immer zurück, um so transparent wie möglich zu sein. Alle Sozialarbeiterinnen vertrauen den Dolmetschern zu 100 % und sehen sie als absolute Bereicherung in ihrem Kollegenteam. Außerdem wird vor Ort, soweit möglich, die Triadeaufstellung verwendet, um dem Dolmetscher die Möglichkeit zu geben, seine Unparteilichkeit zu zeigen und auch um die anderen Gesprächsteilnehmer dazu aufzufordern, sich direkt anzusprechen. Online ist dies selbstverständlich nicht möglich. Dennoch gibt der Dolmetscher sich Mühe, möglichst transparent zu bleiben, z.B. indem er auch nicht aus eigener Initiative am Gespräch teilnimmt oder persönliche Gespräche sofort abblockt.

Bei der gedolmetschten Interaktion an sich gibt es also keine Auffälligkeiten hinsichtlich der Deontologie. Die Dolmetscher bemühen sich um ihre strikte Neutralität und die Einhaltung der Deontologie. Das scheint sich von anderen erforschten Dolmetschsettings wie dem medizinischen oder Asylbereich zu unterscheiden, da sich in der Literatur herausgestellt hat, dass Dolmetscher in diesen Bereichen in bestimmten Situationen auf ihre Deontologie verzichten (Wadensjö, 1998; Davidson, 2000; Angelelli, 2003). Jedoch muss in dieser Hinsicht nuanciert werden: Die Literatur basiert gewöhnlich auf Beobachtungen oder Aufzeichnungen von gedolmetschten Gesprächen, während diese Analyse sich auf persönliche Aussagen und

Einschätzungen der Dolmetscherinnen selbst (oder von nur einigen Sozialarbeiterinnen) stützt. Für diese Arbeit sind keine objektiven Messungen oder Beobachtungen durchgeführt worden.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
Soms kan de tolk wel zeggen van goh ik ga efkes extra duiding geven want ik heb de indruk dat ze het niet verstaan. <b>Maar dat zeggen ze mij dan wel. En dat apprecieer ik ook.</b>	Manchmal kann der Dolmetscher sagen, dass er einige zusätzliche Informationen geben wird, weil er den Eindruck habe, dass sie es nicht verstehen. <b>Aber dann sagen sie es mir. Und ich weiß das zu schätzen.</b>

Bei emotionalen Gesprächen oder Gesprächen, in denen ein Klient aggressiv werden könnte, bleibt die Dolmetscherin sehr professionell und dolmetscht weiterhin. Wenn die Aggression wirklich zu weit geht, wird das Gespräch sofort abgebrochen, aber das ist die Befugnis der Sozialarbeiterin. Falls schwere emotionale Themen den Dolmetscher belasten, kann er um eine kurze Pause bitten.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
Ja de tolken blijven ook maar een mens hé. Als dat nu een boodschap is van een incestverleden of een verlies of iets wat eigenlijk ook bij u dicht komt, denk ik ook dat tolken het moeilijk hebben op dat moment en dan kunnen ze vragen of ze een pauze kunnen inlassen.	Ja, die Dolmetscher sind auch nur Menschen. Wenn es sich um eine Inzest-Vergangenheit oder einen Verlust handelt oder um etwas, das auch sie trifft, ist das für die Dolmetscher sehr belastend und können sie um eine Pause bitten.

Die schwierigeren Gespräche, bei denen der Klient aggressiv ist, stellen nach wie vor eine große Herausforderung für die Dolmetscher dar. Die Tatsache, dass sie die Einzigen sind, die zu diesem Zeitpunkt die Sprache des Klienten sprechen, sorgt dafür, dass sie während des gesamten Gesprächs der Ansprechpartner bleiben, auch im negativen Sinne. Das folgende Beispiel kann dies belegen: Eine Klientin bekam nicht sofort finanziell das, was sie erwartet hatte, und begann frustriert, die Dolmetscherin zu beschuldigen. Dies eskalierte in Aggression.



<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (IMC Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
<p>Ik probeerde dan professioneel te blijven, ik moest wel. Ja ja. Ik ben heel kalm gebleven. Maar als ze weggegaan is, ben ik gewoon beginnen huilen omdat ik dat erg vond. Ik had er niks mee te maken. Ik kon mij ook niet verdedigen, ik kon niets terugzeggen, maar ik mocht ook niet. Allee ik zou geen slechte dingen zeggen hé, ik zou gewoon zeggen van ik heb niets te maken met uw verhaal, ik ben hier gewoon om te tolken. <b>Maar omdat ik haar moedertaal spreek, vond ze dat ze dat tegen mij moest uiten. Ik was een beetje de zondebok.</b></p>	<p>Ich versuchte, professionell zu bleiben, ich musste es. Ja, ja. Ich bin ruhig geblieben. Aber als sie ging, fing ich einfach an zu weinen, weil ich es schlimm fand. Ich hatte nichts damit zu tun. Ich konnte mich nicht wehren, ich konnte nichts erwidern, aber ich durfte es auch nicht. Na ja ich hätte nichts Schlechtes gesagt, ich hätte einfach gesagt, dass ich nichts mit ihrer Geschichte zu tun habe, dass ich nur zum Dolmetschen hier bin. <b>Aber weil ich ihre Muttersprache spreche, hatte sie das Gefühl, mir das sagen zu müssen. Ich war ein bisschen der Sündenbock.</b></p>

Alle Sozialarbeiterinnen kennen die Sozialdolmetscherdeontologie gut. Das liegt zum Teil daran, dass sie so intensiv mit der ICB und ICM zusammenarbeiten. Die Sozialarbeiterinnen haben angegeben, dass sie es für äußerst wichtig halten, vor jedem Gespräch mit der Deontologie zu beginnen und sie gründlich durchzugehen, damit es für alle Anwesenden sowieso klar ist. Falls erforderlich, weist der Dolmetscher den Klienten auch darauf hin, dass er sich weiterhin an die Deontologie halten muss.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p><b>Ik vind dat zeer belangrijk en ik begin daar altijd expliciet mee. Dan zeg ik van begin je met je deontologische code?</b> Altijd. Ik vind dat belangrijk, ja. Ook al is dat een cliënt, 'k ga niet zeggen die we elke week zien, maar die regelmatig terugkomt, ook waarvan ik weet dat de tolk al zeer veel getolkt heeft. Dus waarvan ik weet dat ze zich eigenlijk niet meer hoeft voor te stellen, eigenlijk weet de cliënt perfect wat die</p>	<p><b>Ich halte das für sehr wichtig und beginne immer explizit damit. Dann frage ich: Fangen Sie mit Ihrer Deontologie an?</b> Immer. Ich finde das wichtig, ja. Selbst wenn es sich um einen Klienten handelt - nicht einen, den wir jede Woche sehen, aber der doch regelmäßig wiederkommt – von dem ich weiß, dass der Dolmetscher schon viel gedolmetscht hat. Ich weiß also, dass sie sich nicht wirklich vorstellen</p>

deontologische code inhoudt, toch ga ik vragen van start je met je deontologische code? <b>Ook voor de aanwezigen, zodat iedereen weet dat het duidelijk is.</b>	muss, denn der Klient weiß sehr wohl, was diese Deontologie beinhaltet, dennoch frage ich: „Fangen Sie mit der Deontologie an?“ Auch für die Anwesenden, <b>damit jeder weiß, dass es klar ist.</b>
--	---

Auch die Dolmetscherinnen versuchen alles, um ihre Professionalität zu gewährleisten. Beiden befragten Dolmetscherinnen zufolge ist die Deontologie von entscheidender Bedeutung und bildet die Grundlage ihrer Arbeit. Im Falle von Schwierigkeiten oder deontologischen Problemen zögern sie nicht, den Klienten oder den Sozialarbeiter an ihre Deontologie zu erinnern. Folglich legen sie großen Wert auf ihre Deontologie:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICM Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
<b>De deontologische code is een houvast, uw basis, uw alles.</b> Uw deontologische code is ook een bescherming voor jou als tolk. Op alle vlakken. Noch de MA noch de cliënt beweert dan dat ik niet alles tolk of iets anders zeg, of langer of korter tolk. <b>Dat is mijn professionaliteit. Daardoor weet ik zeker dat ik mijn job goed doe.</b>	<b>Die Deontologie ist ein Halt, ein Fundament, das Ein und Alles.</b> Es ist auch ein Schutz für Sie als Dolmetscher. In jeder Hinsicht. Weder der Sozialarbeiter noch der Klient behauptet dann, dass ich nicht alles dolmetsche oder etwas anderes sage oder länger oder kürzer dolmetsche. <b>Das ist meine Professionalität. So kann ich mir sicher sein, dass ich meine Arbeit gut mache.</b>

#### 4.2.3.2 Parteilichkeit des Dolmetschers

Dieser genaue Umgang mit der Deontologie steht im Rahmen der OCMW-Arbeit in einem auffälligen Gegensatz zu der Tatsache, dass der Dolmetscher fest angestellt und daher sowieso Teil des OCMW-Teams ist und das ist ein wichtiger Unterschied im Vergleich zu anderen Dolmetschsettings wie dem medizinischen oder juristischen Setting, wo der Dolmetscher meist als Freiberufler eingesetzt wird. Der festangestellte Dolmetscher verhält sich im OCMW Gent bei den Gesprächen sehr neutral und ist eine strikt neutrale Person für den Klienten, aber er ist ein Kollege aller Sozialarbeiter, so dass er gegenüber den anderen Mitarbeitern sowieso nicht

völlig neutral sein kann. Eine der befragten Mitarbeiterinnen sagte sogar, sie betrachte die Dolmetscher als Sprachrohr des OCMW.

So kann die Sozialarbeiterin, im Gegensatz zum Einsatz eines externen Dolmetschers, den OCMW-Dolmetscher bitten, nach dem Gespräch mit dem anderssprachigen Klienten noch eine Weile zu bleiben, um das Gespräch zu besprechen. Dann wird der Dolmetscher, oft zum Nutzen der Sozialarbeiterin, mehr darüber erklären, wie er persönlich das Gespräch erlebt hat. Wie bereits erwähnt, ist es nämlich möglich, dass ein Dolmetscher für ein und denselben Klienten in mehreren Abteilungen dolmetscht und dabei feststellt, dass der Klient lügt, Dinge verdreht oder völlig andere Informationen erzählt. So weiß der Dolmetscher manchmal mehr als die Sozialarbeiterin. Manche Dolmetscher entscheiden sich dann bewusst dafür, all dies im Nachhinein zu berichten - im Prinzip gegen die Deontologie eines Sozialdolmetschers.

Ein möglicher Grund dafür ist, dass die ICB und ICM festangestellte Kollegen im OCMW Gent sind und daher finanziell von dieser Institution abhängig sind, was sie eher dazu veranlasst, die Seite des OCMW zu vertreten (Vgl. Knap-Dlouhá, 2019).

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Zij [de tolk] blijft altijd nog efjes zitten, dat is nog altijd een informeel moment. Ze moet dan ook de naam van de cliënt weten om te registreren. En soms vraag ik van <b>welk gevoel had jij erbij? Ik had er geen goed gevoel bij, wat denk jij?</b> Dan kan zij duiding geven. (...) Het gebeurt ook dat de tolk even blijft zitten achteraf, als de cliënt voort is, en zegt van dat klopt niet hoor, wat hij zegt. Want zij vertaalt hé. Het gebeurt dan als ze voortgaat dat ze zegt van <b>ik heb de indruk dat ze liegen.</b></p>	<p>Sie [die Dolmetscherin] bleibt immer noch eine Weile sitzen, das ist noch ein informeller Moment. Sie muss den Namen des Klienten kennen, um zu registrieren. Und manchmal frage ich: "<b>Wie haben Sie sich dabei gefühlt? Ich hatte kein gutes Gefühl dabei, was meinen Sie?</b>" Dann kann sie es erörtern. (...) Es kommt auch vor, dass der Dolmetscher hinterher, wenn der Klient weg ist, bei mir bleibt und sagt, dass das, was der Klient sagte, nicht richtig sei. Denn sie übersetzt, ne. Sie kann sagen: "<b>Ich habe den Eindruck, dass sie lügen.</b>"</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
Meestal als het over negatieve zaken gaat vraag ik wel van ja wil je even blijven hangen aan de telefoon? Of als ik het gevoel heb dat er iets niet klopt, mensen houden informatie achter. Dan voel je oei hmm, dat klopt niet, dat ga ik eens vragen. En dan vraag ik aan de tolk van wat was uw indruk? <b>En meestal is dat dan ook van ja ik denk niet dat 't juist was, de informatie, of ik hoorde iemand op de achtergrond influisteren in de andere taal, dat kan ook hé.</b>	Wenn es um negative Dinge geht, frage ich sie normalerweise: "Bleiben Sie noch einen Moment am Telefon?" Oder wenn ich das Gefühl habe, dass etwas nicht in Ordnung ist, dass jemand Informationen zurückhält. Dann denkt man: „Hmm, das ist nicht richtig, ich werde es nachfragen.“ Und dann frage ich den Dolmetscher, was sein Eindruck war. <b>Und meistens glaubt er auch, dass die Informationen nicht richtig waren, oder er hat jemanden im Hintergrund in der anderen Sprache flüstern hören, das ist auch möglich.</b>

Andererseits könnte man davon ausgehen, dass der Dolmetscher in manchen Fällen für die Partei eintreten könnte, der er selbst indirekt angehört, wie ausführlich in Mason & Ren (2012) und Verrept (2019) beschrieben. Die Dolmetscher selbst sind in der Regel Teil der Gemeinschaft, für die sie dolmetschen (z.B. die türkische bzw. die bulgarische Gemeinschaft). In Gent zum Beispiel ist die türkische Gemeinschaft nicht besonders groß, so dass viele Klienten dem Dolmetscher bereits im Voraus bekannt sind. Dennoch handelt der Dolmetscher stets professionell. Das bedeutet, dass er Aufträge immer ablehnen kann, wenn er ein Vertrauensverhältnis zum Klienten hat oder den Klienten bereits kennt. Es kommt also eher nicht vor, dass der Dolmetscher bewusst die Seite der anderssprachigen Gemeinschaft wählt.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript (ICB Türkisch)	<b>Übersetzung</b>
Nu ja, we moeten onpartijdig zijn, dat is de regel. Maar inderdaad, als je hier twintig jaar werkt, zie je heel veel cliënten, en je ziet hun kinderen opgroeien enzovoort. Er is daar wel een soort band mee, ja een vertrouwensband heb je dan wel, maar eigenlijk moet je je altijd	Na ja, wir müssen unparteiisch sein, das ist die Regel. Aber tatsächlich, wenn man zwanzig Jahre hier arbeitet, sieht man viele Klienten, und man sieht ihre Kinder aufwachsen und so weiter. Es gibt eine Art Beziehung zu ihnen, ja, es gibt ein Vertrauensverhältnis, aber eigentlich

<p>houden aan je professionaliteit en de afstand altijd bewaren. (...) Wij houden er wel rekening mee in ons team van als je iemand kent uit je persoonlijke omgeving, dan mogen we zeker stappen naar ons collega's of hoofdmaatschappelijk werker en zeggen van <b>ik ken die persoon, kun je die dossiers of opdracht overnemen.</b> Dan is er nooit een probleem. Ik probeer me strikt aan de professionaliteit te houden, zeker als we cliënten kennen uit onze persoonlijke omgeving, dan gaan we niet tolken voor die mensen.</p>	<p>muss man immer professionell bleiben und Abstand halten. (...) Wir berücksichtigen in unserem Team, dass wir, wenn man jemanden aus dem persönlichen Umfeld kennt, durchaus zu den Kollegen oder dem Chef gehen können und sagen „<b>Ich kenne diese Person, kannst du diese Akten oder diesen Auftrag übernehmen?</b>“ Dann gibt es nie ein Problem. Ich versuche, mich strikt an die Professionalität zu halten, vor allem wenn wir Klienten aus unserem persönlichen Umfeld kennen, werden wir nicht für sie dolmetschen.</p>
--	---

#### 4.2.3.3 Machtverhältnisse

In engem Zusammenhang mit der möglichen Parteilichkeit des Dolmetschers stehen die verschiedenen institutionellen Machtunterschiede. Wie in anderen sozialen Bereichen (Mason & Ren, 2012) unterliegt auch das OCMW unterschiedlichen Machtverhältnissen und es ist wichtig, darauf hinzuweisen, wie implizit sie auch sein mögen. In diesem Kontext verfügt der Sozialarbeiter nämlich über alle Entscheidungsbefugnisse, Kenntnisse und Informationen, während der Anderssprachige nur von den Möglichkeiten abhängig ist, die ihm der Sozialarbeiter anbietet. So hat nur der Sozialarbeiter die Möglichkeit, einen professionellen Dolmetscher zu wählen. Der Klient kann nur im Voraus angeben, dass er einen wünscht. Das bringt Herausforderungen mit sich. Wenn überhaupt ein professioneller Dolmetscher hinzugezogen wird, neigen OCMW-Dolmetscher dazu, sich auf die Seite des OCMW zu stellen und sich weniger aktiv für den Anderssprachigen einzusetzen, wie die Analyse im vorherigen Abschnitt zeigt.

Die Klienten sind sich ihrer sprachlichen Beschränkungen bewusst, was manchmal nervöse Reaktionen hervorruft, und es ist nicht ungewöhnlich, dass der Klient sich daher auch aufdringlich oder etwas arrogant verhält. Die nervösen Reaktionen des Klienten verstärken das Machtungleichgewicht in dem Sinne, dass die Sozialarbeiterin ihm weniger Möglichkeiten bieten kann, wenn sie sich persönlich beleidigt oder angegriffen fühlt:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Als de cliënt al binnenkomt van hoe, is er geen tolk? Dan wacht ik een klein beetje af van hoe de cliënt zich opstelt. (...) Ik heb veel geduld maar op die momenten ben ik minder tolerant. Misschien is dat niet professioneel. Maar bij mensen die goed meewerken ben je iets toleranter of ga je makkelijker een tolk inschakelen. Als ze nog niet neerzitten en ze eisen al meteen een tolk, dat wekt een klein beetje agressie op bij mij. <b>Eigenlijk, als hulpverlener heb je wel een machtspositie om te beslissen van bij u neem ik een tolk en bij u niet.</b></p>	<p>Wenn der Klient reinkommt und sofort verärgert fragt, ob es keinen Dolmetscher gibt, dann warte ich ab, wie sich der Klient verhält. (...) Ich habe sehr viel Geduld, aber in solchen Momenten bin ich weniger tolerant. Vielleicht ist das nicht professionell. Aber bei Menschen, die gut mitarbeiten, ist man etwas toleranter oder man nimmt eher einen Dolmetscher. Wenn sie sich noch nicht hinsetzen und schon einen Dolmetscher fordern, weckt das bei mir Aggression. <b>Als Sozialarbeiterin hat man eine Machtsposition, in der man sich für einen Dolmetscher für den Klienten entscheidet oder nicht.</b></p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>Soms heb je wel arrogante mensen die de eerste keer hier komen. (...) Dan komen zo van die mensen en als die binnenkwamen, 't eerste wat ze zeiden was 'TOLK'! Ja dimmen hé maat. Rustig ((lacht)). Zo van wij willen u helpen, 't is inderdaad aangewezen voor een tolk, maar jij gaat hier echt niet op tafel slaan dat je hier een tolk eist he. <b>En dat werkt bij mij contraproductief he, mensen die onbeschoft zijn en onbeleefd zijn, dan kan ik vree strak professioneel worden en zeggen van, in mijn achterhoofd ik zal uiteindelijk wel een tolk bellen hoor, maar 'k ga niet gelijk een zottin mijn telefoon pakken.</b></p>	<p>Manchmal gibt es arrogante Menschen, die zum ersten Mal hierher kommen. (...) Als sie hereinkamen, war das erste, was sie sagten: 'DOLMETSCHER'! Sagen Sie das nicht so, Kumpel. Beruhigen Sie sich ((lacht)). Wir wollen Ihnen also helfen, ja, wir brauchen einen Dolmetscher, aber Sie werden nicht auf den Tisch hauen und sagen, dass Sie einen Dolmetscher fordern. <b>Und bei mir wirkt das kontraproduktiv. Wenn Klienten unhöflich und unfreundlich sind, dann kann ich sehr professionell werden und so bei mir sagen: Schließlich rufe ich einen Dolmetscher. Aber ich werde nicht wie ein Idiot zum Telefon greifen.</b></p>

Die obigen Beispiele zeigen, dass einem aufdringlichen Klienten nicht auf die gleiche Weise geholfen werden kann wie einem freundlichen und kooperativen Klienten. Die Entscheidungsbefugnisse werden also aufgrund von Bewertungen getroffen werden, die nicht neutral sind. Die Sozialarbeiterin kann entscheiden, ob sie einen professionellen Dolmetscher einsetzt oder nicht und damit den (expliziten, aufdringlichen) Wünschen des Klienten nachkommt. Der Machtunterschied kommt jedoch zum Ausdruck, wenn sie dies nicht tut: Nur sie hat die Möglichkeit, einen Dolmetscher anzurufen, aber sie zeigt, dass sie Macht hat und daher "hierarchisch über" dem Klienten steht, indem sie nicht unmittelbar einen Dolmetscher anruft und äußerst professionell und streng wird. Daraus können wir folgern, dass auch in dieser Hinsicht die Deontologie, auch seitens der Sozialarbeiterin, theoretisch sicherlich nützlich ist, aber dass sie in der Realität Beschränkungen hat und strikte Neutralität eher eine Illusion ist, wie Doornbos (2006) bereits behauptet hat. Das alles hat einen Einfluss auf den Verlauf des Gesprächs.

#### 4.3 Ferndolmetschen

Dritte Forschungsfrage: Inwiefern wird das Ferndolmetschen im OCMW Gent eingesetzt?

Wie aus der Literatur hervorgeht, ist das Ferndolmetschen auf dem Vormarsch, und die Corona-Krise hat dabei eine entscheidende Rolle gespielt (Mullan, 2020; René de Cotret et al., 2020; Hale et al., 2022). Ziel dieser Forschungsfrage ist es, herauszufinden, inwieweit das OCMW Gent das Ferndolmetschen in den mehrsprachigen Gesprächen einsetzt, welche Unterschiede es zur Situation vor 2020 gibt und vor allem, was die Meinung derjenigen ist, die damit arbeiten, d.h. die Sozialarbeiter und Dolmetscher.

##### 4.3.1 2020: Eine Wende

Erste Teilfrage: Wie werden Ferndolmetscher vor bzw. nach der Corona-Krise eingesetzt?

Das OCMW Gent benutzt derzeit sowohl das Video- als auch das Telefondolmetschen, aber das ist nicht immer der Fall gewesen. Erst 2020 hat sich die Lage geändert: Auch innerhalb des OCMW Gent hat die Corona-Pandemie tatsächlich zu einer großen Wende beim Einsatz des Ferndolmetschens geführt.

In der Prä-Corona-Zeit wurde das Ferndolmetschen kaum verwendet und diese Dolmetschoption war so gut wie unbekannt. Die einzige Erfahrung, die das OCMW Gent mit dem Ferndolmetschen hatte, waren Telefonkonferenzen: Ein Klient wurde vom Büro aus angerufen, und sowohl der Klient als auch der Dolmetscher und der Sozialarbeiter befanden sich an einem anderen Ort. Dies war hauptsächlich eine Notlösung, wenn ein Dolmetscher zum Beispiel dringend notwendig war, weil ein Klient unerwartet ins OCMW kam. Die OCMW-Mitarbeiter waren damit aber überhaupt nicht vertraut und lehnten es daher resolut ab. Ihrer Meinung nach war die gedolmetschte Interaktion online viel unnatürlicher oder sogar unmöglich, wenn der Dolmetscher nicht physisch anwesend oder nicht (vollständig) sichtbar war.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICM Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
Heel soms, uitzonderlijk, was het telefonisch tolken. Dat was alleen in dringende gevallen. Er was bijvoorbeeld plots iemand bij de MA [maatschappelijk werker] en die belde naar mij en ik had toevallig tijd, maar ik was toen niet op de bureau waar de cliënt is. En dan heb ik telefonisch getolkt voor corona, dat deden we wel.	Manchmal, ausnahmsweise, war es über Telefondolmetschen. Das war nur in dringenden Fällen. Zum Beispiel war plötzlich jemand bei MA [Sozialarbeiter] und rief mich an, und ich hatte zufällig Zeit, aber ich war nicht in diesem Büro, in dem der Klient sich befand. Und dann habe ich am Telefon gedolmetscht, vor Corona, das haben wir schon gemacht.

Notgedrungen hat das OCMW Gent, wie viele andere Branchen, 2020 sehr schnell auf digitale Dienstleistung umgestellt. Alle Sozialarbeiter wurden von einem Tag auf den anderen in das Ferndolmetschen ‚hineingeworfen‘, und das hatte zur Folge, dass sie viel mehr Erfahrungen sammeln konnten sowie Zeit hatten, sich einzuarbeiten. Heute steht das OCMW Gent folglich am anderen Ende des Spektrums. Obwohl es nach den Coronamaßnahmen streng genommen nicht mehr notwendig ist, alle Dienstleistungen online anzubieten, wird die überwiegende Mehrheit aller OCMW-Gespräche online geführt. Telefonkonferenzen werden nach wie vor durchgeführt, und auch Babel (der flämische Telefondolmetscherdienst) wird mehr genutzt. 2020 kam auch die Möglichkeit des Videodolmetschens anhand von MS-Teams hinzu.



<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
<p>Normaal was onze werking voor de coronatijden 95% live, fysiek. <b>Met de komst van corona zijn we zeer vlug gedigitaliseerd, zeer vlug, uit noodzaak want de hulpverlening moest verder aangeboden worden en dat kon niet met verplaatsingen.</b> Dan zijn we in allerijl overgeschakeld naar digitaal tolken en <b>nu is het een ander verhaal:</b> we zitten aan 90% digitaal - MS-teams, conference call, telefoongesprekken - en slechts een klein percentage nog fysieke bureelgesprekken.</p>	<p>Normalerweise war unsere Funktionsweise vor der Coronazeit zu 95 % live und physisch anwesend. <b>Wegen Corona sind wir sehr schnell zu digitalen Kommunikationswegen übergegangen, und zwar aus Notwendigkeit, weil die Dienstleistungen fortgesetzt werden mussten und keine Dienstreisen möglich waren.</b> Dann sind wir in aller Eile auf das Ferndolmetschen umgestiegen, und <b>jetzt sieht es völlig anders aus:</b> Wir dolmetschen zu 90 % digital - MS-Teams, Telefonkonferenzen, Telefongespräche - und nur noch zu einem geringen Prozentsatz physische Bürogespräche.</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
<p>Voor corona niet, wij deden dat niet. Er is een <b>rijpingsproces</b> geweest bij al onze medewerkers <b>omdat iedereen dat onmogelijk achtte</b>, zo tolken op afstand, dat was onmogelijk. Ook MS-teams was nog niet gekend. En dan dachten wij van een tolk zonder beeld, dat gaat niet. En via telefoon ging ook niet. Iedereen stond er weigerachtig tegenover. En met corona is dat allemaal van de baan.</p>	<p>Nicht vor Corona, das haben wir nicht gemacht. Es gab einen <b>Reifeprozess</b> bei all unseren Mitarbeitern, <b>weil alle dachten, dass das Ferndolmetschen unmöglich sei.</b> Auch MS-Teams war noch nicht bekannt. Und dann haben wir gedacht, ein Dolmetscher ohne Bild, das geht nicht. Und am Telefon war das auch nicht möglich. Alle standen dem ablehnend gegenüber. Und seit Corona ist das alles vom Tisch.</p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>MS Teams hebben wij maar sinds 2020 hé. Dat is geïmplementeerd door corona. Alles moest plotseling online. Vroeger bestond dat misschien wel maar wij kenden dat niet dus er werd niet via</p>	<p>MS-Teams gibt es erst seit 2020, ne. Das wurde wegen Corona eingeführt. Plötzlich musste alles online passieren. Vielleicht gab es das schon vorher, aber wir kannten das nicht, also wurde</p>

MS Teams getolkt want we hadden dat niet. <b>Nu hebben we dat wel dus daar wordt nu gretig gebruik van gemaakt.</b>	nicht über MS-Teams gedolmetscht, weil wir es nicht hatten. <b>Jetzt haben wir die Möglichkeit, und sie wird großzügig genutzt.</b>
---	---

#### 4.3.2 Meinungen der Sozialarbeiterinnen

Zweite Teilfrage: Wie stehen die Mitarbeiter und Dolmetscher des OCMW Gent dem Ferndolmetschen gegenüber?

##### 4.3.2.1 Vorteile

Die Tatsache, dass durch online Dienstleistungen viel mehr Klienten erreicht und unterstützt werden können, wurde am häufigsten als Vorteil genannt. Die Dolmetscher müssen nämlich nicht mehr zu den verschiedenen OCMW-Campus in Gent fahren, um dort zu dolmetschen, und können daher viel mehr Dolmetschaufträge pro Tag übernehmen. Das OCMW Gent hat nur sieben interne Dolmetscher, die vorher sehr oft Aufträge ablehnen mussten, weil sie ‚überbucht‘ waren, aber ihre Einsatzfähigkeit hat sich mit dem Aufkommen des Ferndolmetschens deutlich verbessert. Demzufolge verläuft die Abfolge von online Gesprächen laut der befragten Sozialarbeiterinnen viel flüssiger, und damit können täglich viel mehr Gespräche mit einem Dolmetscher geführt werden. Die ‚Geschwindigkeit‘ und Flüssigkeit der online Gespräche bestimme, für welche Dolmetschform man sich entscheide:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
<b>Ik vind dat efficiënter, omdat het veel vlotter gaat.</b> Je kunt in dezelfde week nog iemand spreken waardoor die vlotter kan geholpen worden.	<b>Ich finde es effizienter, weil es viel schneller geht.</b> Man kann noch in derselben Woche mit jemandem sprechen, und es kann ihm schneller geholfen werden.

Zweitens kann unmittelbar für alle Sprachen ein Telefondolmetscher zur Verfügung gestellt werden, insbesondere über Babel. Als Sozialarbeiter ist man dann nicht an die begrenzten Sprachen der internen Dolmetscher gebunden, sondern kann man sehr schnell per Telefon jede

Sprache anfordern. Vorteilhaft sind ferner die langen Wartezeiten für die Buchung eines Dolmetschers, die deswegen ausfallen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
Dus er is heel veel verandering in gekomen, in heel grote stroomversnelling van <b>aanvragen van tolken, dat is enorm veel versneld sedert de situatie met corona.</b>	Seit Corona hat sich also einiges geändert, <b>die Nachfrage nach Dolmetschern hat sich stark beschleunigt.</b>

Die Sozialarbeiterinnen verlassen sich oft auf das Ferndolmetschen, weil sie bewusst anerkennen, dass dadurch mehr Zeit für die internen Dolmetscher eingespart wird. Die Dolmetscher müssten sich keine Sorgen machen, dass sie pünktlich auf ihren Terminen ankommen, wenn sie vorher schon einen anderen Termin in Gent hatten und im Stau festsitzen könnten.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
De cliënt moet niet lijfelijk naar de bureau komen. De tolk moet ook niet lijfelijk van de Maïsstraat naar de Offerlaan komen. <b>Dus heel veel rondrijgedrag dat eigenlijk niet nodig is.</b>	Der Klient soll nicht in das Büro kommen. Der Dolmetscher sollte auch nicht physisch von der Maïsstraat zur Offerlaan kommen. <b>All das Herumfahren ist also überflüssig.</b>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Dus dat is wel het voordeel, dat <b>dat onmiddellijk op te lossen is en dat je bij het begin van het gesprek al een tolk beschikbaar hebt.</b> Als dat op afspraak is, dan moet veel meer geregeld worden. Voor ons maakt dat natuurlijk niet uit hé, maar voor de tolk is er ook een tijdsinstaat als ze kan afstandstolken. Dan moet ze zich niet verplaatsen hé. We hebben twintig verschillende locaties in Gent, dus dat kan dat ze om 10u hier	Das ist also der Vorteil, dass <b>das Problem sofort gelöst werden kann und dass man zu Beginn des Gesprächs einen Dolmetscher zur Verfügung hat.</b> Wenn es nach Vereinbarung ist, muss viel mehr geregelt werden. Für uns macht das natürlich keinen Unterschied, aber es spart auch Zeit für die Dolmetscherin, wenn sie ferndolmetschen kann. Dann braucht sie nicht hierher zu kommen. Wir haben zwanzig

een afspraak heeft, om 11u in de Muide, om 12u in Sint-Amandsberg.	verschiedene Campus in Gent, es kann also sein, dass sie hier um 10 Uhr sein soll, in De Muide um 11 Uhr und in Sint-Amandsberg um 12 Uhr.
--	--

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
We werken nu heel veel met afstandstolken en dat is efficiënter eigenlijk omdat we de verplaatsingen in Gent hier niet meer moeten doen. Want als je inderdaad u moet verplaatsen in Gent met het circulatieplan, en de meeste mensen verplaatsen zich met de auto, dan kan de volgende afspraak in het gedrang komen, als je vastzit bijvoorbeeld. <b>Naar efficiëntie toe pleit ik voor afstandstolken.</b>	Wir arbeiten jetzt viel über das Ferndolmetschen, und das ist effizienter, weil wir nicht zu den verschiedenen Campus gehen müssen. Denn wenn man sich in Gent mit dem Verkehrsplan fortbewegen muss, und die meisten Menschen fahren mit dem Auto, dann kann der nächste Termin gefährdet sein, wenn man im Verkehr feststeht. <b>Was die Effizienz betrifft, würde ich für das Ferndolmetschen plädieren.</b>

#### 4.3.2.2 Nachteile

Auch zahlreiche Einwände gegen das Ferndolmetschen sind geäußert worden. Eine erste oft genannte Schwierigkeit liegt in dem technologischen Aspekt. Von technologischen Störungen oder einer schlechten Verbindung war nicht wirklich die Rede, sondern schon von einer unzureichenden Lautstärke des Telefons. Das hat zur Folge, dass nicht immer alles gleich gut verstanden wird und oft Wiederholungen erforderlich sind.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Soms wel dat het volume niet luid genoeg is. Ook al zet ik dat op maximum, dat kan wel gebeuren. Als de cliënt daar zit met een mondmasker en ik hier met een mondmasker en dan gebeurt het tolken telefonisch, ik leg mijn gsm hier maar het volume is niet altijd zo ideaal. Mijn cliënt begrijpt dan soms niet wat de telefoon zegt, dan	Manchmal ist die Lautstärke nicht laut genug. Selbst wenn sie maximal ist, kann das passieren. Wenn der Klient dort sitzt mit einer Mundmaske und ich hier mit einer Mundmaske, und es wird über Telefon gedolmetscht, lege ich mein Handy hier hin, aber die Lautstärke ist nicht immer ideal. Mein Klient versteht manchmal

moet ik zeggen van herhaal eens, hij heeft u niet begrepen.	nicht, was man am Telefon sagt, und dann muss ich sagen: „Wiederholen Sie, er hat Sie nicht verstanden“.
---	--

Auch Hintergrundgeräusche wurden erwähnt: Sie tragen nicht zu einem guten Verständnis am Telefon bei. Die Corona-Krise war für viele Menschen eine sehr chaotische Zeit, weil sie mit viel Unsicherheit einher ging. Da die Familien gezwungen waren, zusammen zu Hause zu bleiben, gab es für viele keine Möglichkeit, sich zu isolieren, um ein ruhiges Gespräch online zu führen. Dies wirkte sich aber auf die Qualität der Kommunikation aus: Der Lärm im Hintergrund machte die Gespräche noch chaotischer.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 2 (Energie)	Übersetzung
Wat mij wel enorm is opgevallen, in het begin als ik telefonisch begon te [werken met] tolken met corona, maar dat heeft dan vooral te maken met corona, was het zeer moeilijk met achtergrondgeluiden. Want de kinderen zaten ook thuis hé. <b>Iedereen zat thuis, mensen hebben stress, mensen zijn bang, mensen hebben problemen.</b> Je hoorde ook kinderen op de achtergrond hé, dan nog een gesprek met een tolk, dat vind ik heel moeilijk.	Als ich anfang, während Corona telefonisch mit Dolmetschern zu arbeiten, aber das lag vor allem an Corona, fiel mir auf, dass es bei Hintergrundgeräuschen sehr schwierig war. Denn die Kinder waren auch zu Hause, ne. <b>Alle waren zu Hause, die Menschen sind gestresst, sie haben Angst, sie haben Probleme.</b> Man konnte auch Kinder im Hintergrund hören, und dann ein Gespräch mit einem Dolmetscher, das finde ich sehr schwierig.

Darüber hinaus kann der Mangel an nonverbalen Elementen, wie Mimik und Körperhaltung, die Kommunikation beeinträchtigen. Dieses Ergebnis bestätigt die allgemeine Aussage aus der Literatur zu nonverbalen Elementen beim Ferndolmetschen (Hornberger, 1996; Braun, 2019; Havelka, 2020; Davitti & Braun, 2020; Hale et al., 2022). In einem normalen, live Gespräch nutzt die Sozialarbeiterin auch nonverbale Elemente, um abzuschätzen, inwieweit die Informationen für den Klienten verständlich sind. Über Video sieht man aber teilweise den Klienten und den Dolmetscher, und am Telefon gar nicht. Daher ist es für die Sozialarbeiterin sehr schwierig, einzuschätzen, ob der Klient alles gut versteht, wie er denkt, was er zeigt. Dies erschwere eine gute und vollständige Unterstützung durch die Sozialarbeiterin.

Dieses Ergebnis bestätigt die Tendenz in der Literatur zum Gesprächsmanagement insofern, als die Gesprächsbeteiligten Gesichtsausdrücke und andere nonverbale Elemente bewusst berücksichtigen, da dies die Informationen zur Interaktion vervollständigt (Vgl. Braun, 2019; Davitt & Braun, 2020). Allerdings haben sie beim Video- oder Telefondolmetschen viel weniger Gelegenheit dazu – mit allen damit verbundenen Folgen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Als je elkaar ziet, zie je elkaars non-verbale reactie, je kunt inspringen. Als de cliënt zijn wenkbrauwen fronst, da's een universele taal hé, dan ziet iedereen van oei hij heeft het niet begrepen. Maar via telefoontolken, dan zeg ik van oei hij heeft het niet begrepen. Als de tolk er niet bij is, en ik zie aan de cliënt zijn mimiek van oei ja da's veel te moeilijk of te rap of de tolk gebruikt termen zoals budgetmeter, tussentijdse afrekening, zo van die typische energitermen...</p> <p><b>Als we merken dat de cliënt niet mee is en de tolk is er, kunnen we er makkelijker op inspringen dan telefonisch.</b></p>	<p>Wenn man sich sieht, sieht man die nonverbale Reaktion des anderen, und dann kann man reagieren. Wenn der Klient die Stirn runzelt, das ist eine universelle Sprache ne, jeder kann sehen, dass er es dann nicht verstanden hat. Aber beim Telefondolmetschen sage ich: „Er hat es nicht verstanden“. Wenn der Dolmetscher nicht live anwesend ist und ich am Gesichtsausdruck des Klienten sehen kann, dass das viel zu schwierig oder zu schnell ist, oder der Dolmetscher benutzt Begriffe wie Vorkassenzähler, Zwischenabrechnung, solche typischen Energiebegriffe... <b>Wenn wir merken, dass der Klient es nicht völlig versteht und der Dolmetscher dabei ist, können wir leichter reagieren als am Telefon.</b></p>

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	<b>Übersetzung</b>
<p>Per telefoon en ook per mail is het moeilijker communiceren met iemand dan face to face. <b>Face to face, je ziet een mimiek, je kunt rapper ingrijpen, anders kun je moeilijker ingrijpen van je hebt mij verkeerd verstaan, het duurt allemaal veel langer, zeker bij anderstaligen.</b> En die mensen gaan we dan rapper een fysieke</p>	<p>Es ist schwieriger, mit jemandem über Telefon oder E-Mail zu kommunizieren als face to face. <b>Face to face sieht man die Mimik, man kann schneller eingreifen, und sonst ist dies schwieriger, wenn man etwas falsch verstanden hat. Alles dauert viel länger, vor allem bei Anderssprachigen.</b> Und wir geben</p>

afpraak geven in het onthaal omdat het sneller werkt omdat je merkt van <b>telefonisch geraken we hier eigenlijk niet vooruit.</b>	diesen Menschen schneller einen persönlichen Termin am Anmeldebereich, weil das schneller geht, weil man merkt, <b>dass man am Telefon nicht weiterkommt.</b>
--	---

Hinzu kommt, dass das Gesprächsmanagement über Ferndolmetschen nicht ideal verläuft. Das entspricht u.a. Braun (2013). Es ist online nicht einfach, einzuschätzen, wenn der Dolmetscher bzw. der Klient seinen *turn* beendet hat, d.h. fertig ist, zu sprechen. Deswegen gibt es oft Überlappung im Gespräch: Die Interaktion ist chaotischer, weil verschiedene Gesprächsbeteiligte durcheinander reden. Beim Ferndolmetschen muss man eher explizit jemandem anders das Wort erteilen, denn sonst ist nicht wirklich klar, wenn der andere zu sprechen anfangen darf.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 2 (Energie)	Übersetzung
Wat voor mij ook storend is, is dat de tolk tegen mij praat terwijl ondertussen de cliënt weer begint te praten. Dat vind ik soms ook moeilijk. (...) Of soms zijn mensen zodanig aan het vertellen, er moet daar een pauze zijn omdat de tolk de tijd moet hebben om het bij mij te brengen hé. <b>Het zo afbakenen verloopt moeilijker.</b>	Was mich auch stört, ist, dass der Dolmetscher mit mir spricht, während der Klient wieder zu sprechen beginnt. Das finde ich manchmal auch schwierig. (...) Oder manchmal reden die Menschen dermaßen, aber es muss eine Pause geben, weil der Dolmetscher Zeit haben muss, mir das zu vermitteln. <b>Es ist schwieriger, eine solche Abgrenzung zu machen.</b>

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 5 (Anmeldebereich)	Übersetzung
Ook waarschijnlijk zo die voorkeur van het zien. Bij het zien kun je eigenlijk <b>zonder uit te spreken het woord aan elkaar geven</b> , terwijl een conference call, 'k weet het niet. 'k Doe het niet graag.	Wahrscheinlich auch diese Vorliebe für das Sehen. Wenn man sich sieht, <b>kann man sich gegenseitig das Wort erteilen, ohne es wirklich explizit sagen zu müssen</b> , während bei einer Telefonkonferenz, ich weiß es nicht. Ich mache das nicht gern.

Dieses Ergebnis steht im Gegensatz zur oben beschriebenen Meinung einer Sozialarbeiterin, dass die gedolmetschten OCMW-Gespräche online viel fließender sind. Dies bekräftigt die Annahme, dass die Vorliebe für das Ferndolmetschern weiterhin persönlich ist und dass die Ansichten von Sozialarbeiterin zu Sozialarbeiterin unterschiedlich sind. Andererseits wies die Sozialdolmetscherin, die das Ferndolmetschen bevorzugte, eher darauf hin, dass die Abfolge von mehreren Terminen an einem Tag fließender sei im Vergleich zum traditionellen Dolmetschen, aber nicht unbedingt die Kommunikation an sich.

Des Weiteren dauert ein online Gespräch mit einem Anderssprachigen länger. Das ist teilweise eine Folge des Mangels an Mimik: Man kann als Sozialarbeiterin nie zu 100% sehen, ob der Klient alles richtig verstanden hat, ob er vielleicht noch Fragen hatte, die er sich nicht traute, zu stellen. Deswegen wiederholen die Sozialarbeiterinnen sicherheitshalber alles öfter, und überprüfen, ob der Klient es versteht.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
Bij telefonisch moet je vaker aftoetsen van zijn er nog vragen, heeft hij het begrepen, is alles duidelijk. Ja dat duurt langer.	Beim Telefonieren muss man öfter nachfragen, ob es noch Fragen gibt, ob er verstanden hat, ob alles klar ist. Ja, das dauert länger.

In einer Abteilung insbesondere wird das Ferndolmetschen grundsätzlich als nachteilig betrachtet, nämlich in der psychologischen Dienstabteilung. In diesem Setting ist der Klient besonders verletzlich und die Gespräche können emotional aufgeladen sein. Eine Sozialarbeiterin erwähnte, dass der menschliche Aspekt in dieser Abteilung immer noch sehr wichtig sei, und aus diesem Grund entscheide man sich bewusst nicht für das Ferndolmetschen. Sie halte es für einen Mehrwert, dass bei dieser Art von Gesprächen alle Gesprächsbeteiligten physisch anwesend seien, so dass auch die Emotionen, das Gefühlsmäßige, vermittelt werden können. Außerdem könne es den Klienten beruhigen, wenn er sieht, dass er mit physisch anwesenden "Menschen" spreche und halt nicht mit einem anderen, weit entfernten digitalen Gesprächspartner.



<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 3 (Interkulturalisierung)	<b>Übersetzung</b>
Wat we altijd blijven doen, is geen afstandstolken bij onze psychologische dienst. Want wij tolken [voeren getolkte gesprekken] ook voor onze psychologen, en dat zijn emotioneel geladen gesprekken en dat is bijna de enige dienst waar het afstandstolken minder wordt gebruikt en dat heeft te maken met het thema van het gesprek hé. <b>Ik denk dat het voor die gesprekken nog altijd aangewezen is dat je nog altijd als mens, als persoon, er aanwezig bent.</b>	Wir setzen in unserem psychologischen Dienst grundsätzlich keine Ferndolmetscher ein. Denn wir dolmetschen [führen gedolmetschte Gespräche] auch für unsere Psychologen, und das sind emotionsgeladene Gespräche. Das ist fast der einzige Dienst, bei dem das Fern-Dolmetschen weniger genutzt wird, und das hat mit dem Thema des Gesprächs zu tun. <b>Ich denke, dass es bei diesen Gesprächen immer noch angemessen ist, als Person anwesend zu sein.</b>

Eine andere Sozialarbeiterin zieht diese Funktionsweise aber in Zweifel. Ihr zufolge könnte es gerade günstiger sein, dass noch eine Person weniger sichtbar anwesend sei. Zur Begründung ihrer These sagte sie, dass das die Schwelle zu einem schwierigen Gespräch weiter senken könne, damit der Klient weniger das Gefühl habe, er müsse sich vor mehreren Personen zu persönlichen Fragen äußern:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
Er zit [in de psychologische dienst] anders nog iemand bij die vreemd is, dat schept een hogere drempel.	Es gibt [in der psychologischen Dienstabteilung] sonst noch jemanden, der fremd ist, was eine höhere Schwelle darstellt.

Eine andere Möglichkeit, um diese Schwierigkeit zu überwinden, besteht übrigens darin, von Anfang an einen Psychologen zu finden, der auch die Sprache des Klienten spricht.

Für rein rationale, informative Gespräche, in denen nur Sachen administrativ in Ordnung gebracht werden müssen, sei Ferndolmetschen jedoch viel effizienter, weil es flotter und schneller gehe. Das ist der Grund, warum man für diese Art von Gesprächen fast immer auf das Ferndolmetschen zurückgreift.

Auch wenn 2022 die Mehrheit aller Gespräche über Ferndolmetschen geführt wird, bleibt dies vor allem eine Frage des persönlichen Vorzugs. Einige Sozialarbeiterinnen bevorzugen die live, physisch anwesenden Gespräche über alles, weil sie die mit Ferndolmetschen verbundenen Nachteile zu groß finden. Dennoch ändert es nichts daran, dass alle befragten Sozialarbeiterinnen der Meinung sind, dass sie sich sehr an das Ferndolmetschen gewöhnt haben und es im Notfall schneller in Anspruch nehmen werden:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 1 (Energie)	<b>Übersetzung</b>
<p>Op het moment dat we niet naar de dienst mochten komen, dat huisbezoeken verboden waren, dan konden we niet anders dan telefonisch tolken. Ik heb wel de indruk van zodra er versoepelingen zijn, we die met alle macht grijpen. Dus als het kan om fysiek te tolken, doen we dat wel. Dus is het de norm, dat misschien niet, maar het is alleszins meer ingeburgerd. Dat wel. De drempel is verlaagd uit noodzaak hé. <b>Vroeger deden we dat uitzonderlijk, was de norm het fysieke tolken, nu dat het alternatief het telefoontolken meer is ingeburgerd, gaan we er misschien iets vlugger naartoe grijpen, maar ik ga nu niet zeggen dat het 100% de norm is, omdat onze voorkeur nog altijd uitgaat naar het fysieke tolken.</b></p>	<p>Als wir nicht zur Arbeit kommen durften und Hausbesuche verboten waren, hatten wir keine andere Wahl, als telefonisch zu dolmetschen. Ich habe den Eindruck, dass wir jede Lockerung der Maßnahmen vollständig nutzen. Wenn es also möglich ist, physisch zu dolmetschen, dann machen wir das. Es ist vielleicht nicht die Norm geworden, aber es ist auf jeden Fall weit verbreitet, das schon. Die Schwelle wurde aus Notwendigkeit gesenkt. <b>Früher haben wir es ausnahmsweise gemacht, der Standard war das physische Dolmetschen. Jetzt, wo sich die Alternative des Telefondolmetschens durchgesetzt hat, greifen wir vielleicht etwas schneller darauf zurück, aber ich werde nicht sagen, dass es zu 100% der Standard ist, denn wir bevorzugen immer noch das physische Dolmetschen.</b></p>

Eine Sozialarbeiterin bevorzugt aber immer das Ferndolmetschen:

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 4 (Gesundheit)	<b>Übersetzung</b>
<p>De laatste maanden door corona hebben we enorm veel gesprekken zo gehad, enorm veel. En</p>	<p>In den letzten Monaten haben wir wegen Corona viele Gespräche auf diese Weise</p>

dat liep ontzettend goed, dat was een meerwaarde, dat was een goede ondersteuning. Ik kan daar eigenlijk niets negatiefs van zeggen.	geführt, sehr viele. <b>Und das lief so entsetzlich gut, das war ein Mehrwert, das war eine gute Unterstützung. Dazu kann ich eigentlich nichts Negatives sagen.</b>
--	--

#### 4.3.3 Meinungen der Dolmetscherinnen

Neben den Sozialarbeiterinnen wurden auch zwei Dolmetscherinnen des OCMW Gent zu ihrer Ansicht zum Ferndolmetschen befragt. Es ist nicht zu übersehen, dass die Meinungen der beiden Dolmetscherinnen sich sehr unterscheiden, aber es ist für sie auch keine reine schwarz-weiß-Malerei. Beide verbinden sowohl Vor- als auch Nachteile mit dem Ferndolmetschen.

##### 4.3.3.1 Vorteile

Die Dolmetscherinnen bestätigen die Eindrücke der Sozialarbeiterinnen insofern, als das Ferndolmetschen für sie wirklich ein Zeitgewinn darstellt. Sie müssen sich nicht in das jeweilige *wijkbureau* begeben, in dem der Termin stattfindet, und da es in Gent etwa zwanzig solche Campus gibt, konnten die Termine überall in der Stadt stattfinden. Dies ist vor allem am Morgen von Vorteil, da man sich keinen Stress machen muss, um rechtzeitig zum ersten Termin zu kommen. Außerdem werden alle Staus vermieden.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 6 (ICB Türkisch)	Übersetzung
Het grootste voordeel is dat wij, als we van thuis uit mogen tolken, is de file 's ochtends vermeden. <b>Je moet u niet rushen om er op tijd te geraken.</b> Dus de verplaatsing hoeft ook niet meer, ook voor het milieu is het beter.	Der größte Vorteil ist, dass wir, wenn wir von zu Hause aus dolmetschen können, morgens nicht im Stau stehen. <b>Wir müssen uns nicht beeilen, um rechtzeitig anzukommen.</b> Wir brauchen also nicht mehr zu reisen, und das ist auch besser für die Umwelt.

Auch das bereits erwähnte Argument, dass Dolmetscher mehr Aufträge pro Tag übernehmen können, wird erneut angeführt. In dem Sinne sind beide Dolmetscherinnen der Meinung, dass die Arbeit über Ferndolmetschen viel effizienter ist. Schließlich haben sie pro Tag mehr Zeit zur Verfügung, die sie gut benutzen können. Das bedeute aber auch, dass ihr Tag arbeitsreicher

und dichter werde, was zu mehr Stress führen könne, aber in diesem Fall hätten sie durchaus das Recht, eine Pause zwischen zwei Aufträgen zu erhalten.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 6 (ICB Türkisch)	<b>Übersetzung</b>
We kunnen meer opdrachten opnemen, dat is natuurlijk voor de sociaal werkers handig dat wij meer opdrachten kunnen opnemen. Hun aanvraag wordt sneller behandeld. <b>Ze krijgen veel sneller een tolk beschikbaar.</b>	Wir können mehr Aufgaben übernehmen, was für die Sozialarbeiter natürlich praktisch ist. Ihre Anfragen werden schneller bearbeitet. <b>Sie haben viel schneller einen Dolmetscher zur Verfügung.</b>

Darüber hinaus würde die ICB Turkish immer das Ferndolmetschen bevorzugen. Sie hatte bereits einige Argumente vorgebracht, die auch für die andere Dolmetscherin galten, aber sie persönlich fühlt sich beim Ferndolmetschen bei Weitem wohler. Sie hat das Gefühl, dass sie auf diese Weise sogar viel besser dolmetschen kann. Sie leidet folglich nicht unter einem Gefühl der Entfremdung, das allerdings ein Ergebnis wissenschaftlicher Forschung zu Ferndolmetschen ist (Moser-Mercer, 2003).

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 6 (ICB Türkisch)	<b>Übersetzung</b>
Eigenlijk is het online gemakkelijker voor mij. Want ik zit gewoon achter mijn bureau te noteren. Ik heb niet het gevoel dat het moeilijker is, integendeel. Ik heb zelfs het gevoel dat het makkelijker is, misschien omdat je rustig op je gemak zit, je kunt volledig focussen. <b>Ik denk dat het daardoor is, dat ik mezelf gewoon kan focussen op de tolkopdracht, terwijl als je echt aanwezig bent... Je wordt totaal niet afgeleid. (...) Het voelt helemaal niet onnatuurlijk.</b>	Eigentlich ist es für mich online einfacher. Denn ich sitze einfach an meinem Schreibtisch und notiere. Ich habe nicht das Gefühl, dass es schwieriger ist, im Gegenteil. Ich habe sogar das Gefühl, dass es einfacher ist, vielleicht weil man sich bequem fühlt und sich völlig konzentrieren kann. <b>Ich glaube, deshalb kann ich mich nur auf den Dolmetschauftrag konzentrieren, während wenn man wirklich anwesend ist... Man wird einfach überhaupt nicht abgelenkt. (...) Es fühlt sich überhaupt nicht unnatürlich an.</b>

Dies steht im Gegensatz zur Meinung der Dolmetscherin für Bulgarisch, die inständig hofft, dass ihre Arbeit wieder den normalen Rhythmus annimmt, damit sie ihre Kollegen live sehen und alle Klienten vor Ort treffen kann. Sie nennt das eine persönliche Vorliebe, weil sie von Natur aus sehr sozial ist und live ihre Arbeit effizienter erledigen kann. Das scheint also einmal mehr darauf hinzuweisen, dass Persönlichkeitsmerkmale die Einstellung zum Ferndolmetschen bestimmen.

#### 4.3.3.2 Nachteile

Kennzeichnend für das Ferndolmetschen ist, wie bereits erwähnt, dass ein Teil der Körperhaltung oder beim Telefondolmetschen sogar die Mimik vollständig wegfällt. Das erschwert es für die Dolmetscherin, einzuschätzen, wie der Klient sich an dem Moment fühlt oder wie er gegenüber allen Informationen eingestellt ist. Als Dolmetscherin kann man nämlich aus Gesichtsausdrücken eine Menge impliziter Informationen ableiten, wodurch die Dolmetscherin besser weiß, wie sie alle Nachrichten übertragen soll, ob zusätzliche Erklärungen oder Synonyme notwendig sind usw. (Vgl. Davitti & Braun, 2020). Dies ist zur gleichen Zeit auch der Grund, warum die Dolmetscherinnen (genau wie die Sozialarbeiterinnen) meinen, dass es besser ist, das Ferndolmetschen nicht in der psychologischen Abteilung einzusetzen. Die Gespräche sind da sowieso mehr aufgeladen und daher ist es umso wichtiger, die Nachricht mit denselben nonverbalen Informationen, also auf dieser tieferen Ebene, richtig zu übertragen. Eine Dolmetscherin behauptete sogar, es ist vor Ort erheblich einfacher für sie, sich gut in die jeweilige Lage einfühlen zu können – was notwendig ist für die Qualität des gedolmetschten Gesprächs.

Ursprüngliches Transkript Quelle: Transkript 7 (ICM Bulgarisch)	Übersetzung
<p><b>Je kan u als tolk beter inleven als je die persoon ziet.</b> Ik vind een tolk moet sowieso empathisch opgesteld zijn hé. Oké, ik heb mijn deontologische code, ik ben heel professioneel, maar ik ben een mens. <b>En het is een ander gevoel als je die persoon ziet en meevoelt, en je kunt inleven,</b> dan je niet kunnen inleven. Op een scherm zie je niet alles, want dat is gedraaid naar</p>	<p><b>Als Dolmetscher kann man sich besser einfühlen, wenn man die Person sieht.</b> Ich denke, ein Dolmetscher sollte auf jeden Fall empathisch sein. Ich habe zwar meine Deontologie, ich bin sehr professionell, aber ich bin auch nur ein Mensch. <b>Und es ist ein anderes Gefühl, wenn man diese Person sieht und sich einfühlen kann,</b> als wenn man sich</p>

<p>één kant, je ziet ofwel de muur ofwel alleen de cliënt zijn hoofd. En dat maakt het moeilijker om u in te leven. (...) Als ik bijvoorbeeld weet dat die persoon het moeilijk heeft om te vertellen dat die abortus gedaan heeft bijvoorbeeld, <b>dan is het mijn taak om dat op dezelfde manier, op de correcte manier, over te brengen naar de hulpverlener.</b> Als die persoon efkes moet doorslikken en stil is, door iets wat die meegemaakt heeft of moet vertellen, dan is het ook belangrijk hoe ik dat ga overbrengen. <b>Dat [ter plaatse aanwezig zijn] helpt beter om een inschatting te maken van hoe moet ik de boodschap zelf brengen.</b></p>	<p>nicht einzufühlen kann. Auf einem Bildschirm sieht man nicht alles, weil er zu einer Seite gedreht ist, man sieht entweder die Wand oder nur den Kopf des Klienten. Und das macht es schwieriger, sich einzufühlen. (...) Wenn ich zum Beispiel weiß, dass es der Klientin schwer fällt, mir zum Beispiel zu sagen, dass sie abgetrieben hat, <b>dann ist es meine Aufgabe, das dem Dienstleister auf die gleiche Weise zu vermitteln, auf die richtige Weise.</b> Wenn diese Person schlucken muss und still ist, weil sie etwas erlebt hat oder etwas zu erzählen hat, dann ist es auch wichtig, wie ich das vermittele. <b>Das [vor Ort Sein] hilft mir besser bei der Einschätzung, wie ich die Nachricht vermitteln kann.</b></p>
--	---

Die Dolmetscherin Türkisch bestätigt, dass es eine bessere Idee wäre, alle psychologische Gespräche vor Ort zu führen, aus dem Grund, die Privatsphäre des Klienten zu gewähren. Dagegen eignen sich kürzere, rein informative oder administrative Gespräche ihr zufolge schon besser für das Ferndolmetschen, weil sie schnell erledigt werden.

<p><b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 6 (ICM Türkisch)</p>	<p><b>Übersetzung</b></p>
<p>Het was een tolkopdracht voor een redelijk angstige vrouw naar privacy toe. Zij wou dat haar situatie door niemand geweten was, waar ik natuurlijk begrip voor had. Maar mijn zoon passeerde in de gang en er was geruis. En waarschijnlijk heeft ze dat ook gehoord door de computer want ze vroeg van ja maar ik ga nu iets vertellen, maar is er iemand aanwezig? En ik zei van nee doe maar, er is niemand aanwezig. <b>Maar achteraf dacht ik van het was misschien beter om ter plaatse te tolken want voor zulke</b></p>	<p>Es handelte sich um einen Dolmetschauftrag für eine ziemlich ängstliche Frau, was die Privatsphäre betrifft. Sie wollte nicht, dass jemand von ihrer Situation erfährt, was ich natürlich verstand. Aber mein Sohn ging vorbei und es gab ein Geräusch. Und sie hat es wahrscheinlich auch über den Computer gehört, denn sie fragte: "Ja, aber ich werde Ihnen jetzt etwas sagen, aber ist jemand anwesend?" Und ich sagte: "Nein, Sie können ruhig erzählen, es ist niemand hier." <b>Aber im Nachhinein dachte</b></p>

<p><b>mensen die zo angstig of wantrouwig zijn, is het beter om ter plaatse het gesprek te voeren,</b> dat hebben we achteraf ook besproken met de psycholoog. Ook omdat de computer een drempel is, tussen vier muren is beter. Via computer is anders.</p>	<p><b>ich, dass es vielleicht besser gewesen wäre, das Gespräch vor Ort zu führen, denn für solche Klienten, die so ängstlich oder so misstrauisch sind, ist das besser.</b> Das haben wir dann auch mit dem Psychologen besprochen. Auch weil der Computer eine Barriere darstellt. Zwischen vier Wänden zu arbeiten, ist besser. Online ist das anders.</p>
--	---

Auf die Frage, wie die Dolmetscherin mit diesem Mangel an visuellen Elementen umgeht, antwortete die Dolmetscherin, dass sie nichts dagegen tun kann. Sie betrachtet das als etwas, das dem Ferndolmetschen eben inhärent ist:

Ursprüngliches Transkript	Übersetzung
<p>Quelle: Transkript 7 (ICB Bulgarisch)</p> <p>Dan is de communicatie gewoon minder goed. Als ik het niet gehoord heb, vraag ik om te herhalen of om dichterbij de computer te zitten. Maar ik heb nooit gevraagd aan de telefoon van gaan we toch via MS Teams zodat ik de mimiek van de persoon beter kan zien, dat heb ik nooit gedaan. Je kan dat niet echt oplossen.</p>	<p>Dann ist die Kommunikation einfach weniger gut. Wenn ich es nicht verstanden habe, bitte ich, zu wiederholen oder näher am Computer zu sitzen. Aber ich habe noch nie am Telefon darum gebeten, ob wir auf MS Teams umschalten können, damit ich die Mimik besser sehen kann, das habe ich nie getan. Das kann man nicht wirklich lösen.</p>

Dieser Mangel an visuellen Elementen ist nicht nur für die Dolmetscherin oder die Sozialarbeiterin, sondern in vielen Fällen auch für den Klienten frustrierend. Vor allem beim Telefondolmetschen kann man nicht sehen, mit wem man spricht, so dass man sich kein Bild davon machen kann, wie der Gesprächspartner reagiert. Bei ernsteren Gesprächen über psychologische Fragen, Schulden oder andere Probleme kann die Unsichtbarkeit des Dienstleisters Auswirkungen auf das Wohlbefinden des Klienten haben: Die Aufgabe des OCMW besteht darin, Hilfe anzubieten, und der menschliche Aspekt der Fürsorge und Sanftheit trägt, wenn man einander sieht, dazu bei, dass sich der Klient wohl fühlt. Online oder am Telefon fällt dieser Aspekt (teilweise) weg, wodurch das Gespräch weniger empathisch und mehr rational erscheint. Es findet lediglich ein bloßes Ferngespräch zwischen dem Diensteanbieter und dem Antragsteller statt (Vgl. Braun, 2019).

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICB Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
<p>Op afstand is frustrerender, maar vraag mij niet waarom, ik weet het niet. Ik heb het mij niet echt afgevraagd. Misschien, zoals ik zeg, omdat je de mensen niet ziet. Misschien weet ik wie de hulpverlener is, maar ik weet niet wie de cliënt is. Dat wekt ook frustratie op bij de cliënt, omdat die ook niet weet wie aan de lijn is. <b>Je hoort een stem en dat is het.</b></p>	<p>Ferndolmetschen ist frustrierender, aber fragen Sie mich nicht warum, ich weiß es nicht. Ich habe es mich nicht wirklich gefragt. Vielleicht, wie ich schon sagte, weil man Menschen nicht sieht. Vielleicht weiß ich, wer der Dienstleister ist, aber ich weiß nicht, wer der Klient ist. Das führt auch beim Klienten zu Frustration, weil er nicht weiß, wer am Telefon ist. <b>Man hört eine Stimme und das war's.</b></p>

Dies bedeutet jedoch nicht unbedingt, dass der Dolmetscher lieber über Video als über Telefon dolmetschen würde. Es stimmt, dass beim Videodolmetschen bereits ein Teil des Bildes vorhanden ist, was das Verständnis fördert, aber die Priorität liegt natürlich darin, dass das Gespräch gedolmetscht wird und alle Informationen übertragen werden. Und da die Verbindung beim Videodolmetschen nicht immer gut ist, wird häufiger das Telefondolmetschen bevorzugt. Dieses Ergebnis scheint der Literatur, in der durchaus das Videodolmetschen dem Telefondolmetschen vorgezogen wird, zu widersprechen (Vgl. Locatis et al., 2010; De Sutter, 2019; Hale et al., 2022). In dieser Hinsicht finden die OCMW-Dolmetscherinnen eine feste Verbindung wichtiger als einen größeren Anteil von nonverbalen Zeichen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICB Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
<p>Het is nog altijd belangrijker dat we elkaar kunnen horen. Mijn taak is: maak dat de beide partijen elkaar begrijpen. En hoe zal ik het zeggen, als er een probleem is met uw verbinding, en daardoor kan je elkaar niet goed verstaan, dan heb ik liever dat het aan de telefoon doorgaat.</p>	<p>Noch wichtiger ist es, dass wir uns gegenseitig hören können. Meine Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass beide Parteien einander verstehen. Und wie soll ich sagen, wenn es ein Problem mit der Verbindung gibt und man sich deshalb nicht gut verstehen kann, dann ziehe ich es vor, dass wir es über Telefon machen.</p>



Darüber hinaus kam aus den Interviews mit den Dolmetscherinnen hervor, dass sie online Gespräche für viel chaotischer halten. Es ist nicht so einfach, das Gespräch zu koordinieren, unter anderem wenn man als Dolmetscher sich kurz im Gespräch einmischen will, um für sich selbst einzutreten.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICB Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
Als je fysiek aanwezig bent, en de inhoud is te lang bijvoorbeeld, dan kan je zo'n teken doen met je hand van wacht even, zodat ik dan nu kan tolken. Maar via MS Teams kan je dat niet of toch moeilijker doen. <b>Dan blijf ik schrijven bijvoorbeeld, of dan moet ik zeggen van euh, het is nu even te lang. Of ik begin gewoon te praten,</b> ja. ((lacht)) Het gesprek online is zeker weten chaotischer.	Wenn man physisch anwesend ist und der Inhalt beispielsweise zu lang ist, kann man mit der Hand ein Zeichen machen, wie: "Warte einen Moment, damit ich jetzt dolmetschen kann". Aber über MS Teams ist das nicht möglich oder schwieriger. <b>Dann schreibe ich zum Beispiel weiter, oder ich muss sagen „Äh, das ist jetzt zu lang“. Oder ich fange einfach an, zu reden,</b> ja. ((lacht)) Das Gespräch online ist sicherlich chaotischer.

Dies ist in voller Übereinstimmung mit der Literatur (Ellis, 2004; Braun, 2019; Davitti & Braun, 2020): Es ist über Ferndolmetschen viel schwieriger und anstrengender, das Gespräch aktiv und professionell zu lenken. Das Wort sollte am besten explizit ergriffen werden, aber das wirkt möglicherweise aufdringlich, störend und chaotisch.

Auch das Verständnis ist auffällig schlechter beim Ferndolmetschen. Genau wie die Sozialarbeiterinnen sagten, müssen die Dolmetscherinnen öfter darum bitten, etwas zu wiederholen. Andererseits bemerken die Dolmetscherinnen, dass Klienten sie nicht immer gut verstehen. Dann müssen sie sich zusätzlich Mühe geben, alles nochmals zu wiederholen oder viel lauter zu sprechen.

<b>Ursprüngliches Transkript</b> Quelle: Transkript 7 (ICB Bulgarisch)	<b>Übersetzung</b>
Ik moet mij meer forceren. Ik moet mij meer concentreren, van wat zegt die nu? Of ik hoor jou niet, kun jij eens herhalen? <b>Ik merk dat ik meer</b>	Ich muss mich viel mehr anstrengen. Ich muss mich mehr konzentrieren, ich denke oft „Was sagt er jetzt?“ Oder ich frage: „Ich kann Sie

<p><b>om herhaling vraag. (...) Er zijn cliënten die moeilijk horen of spreken, die analfabeet zijn. En als je extra luid moet praten, vraagt dat energie.</b></p>	<p>nicht verstehen, können Sie das wiederholen?“  <b>Ich merke, dass ich um viel mehr Wiederholungen bitte. (...) Es gibt Klienten, die Schwierigkeiten mit dem Hören oder Sprechen haben, oder Analphabeten sind. Und wenn man besonders laut sprechen muss, kostet das Energie.</b></p>
--	---

Zusammengefasst hat das Ferndolmetschen den Sozialarbeiterinnen und Dolmetscherinnen zufolge sowohl einen Nutzen als auch eine Schattenseite. Hieraus lässt sich schließen, dass dieser Abschnitt die Literatur ergänzt und bestätigt: Es gibt tatsächlich keinen Konsens über eine klare Position zum Ferndolmetschen. Es ist eher eine Frage der persönlichen Vorliebe: Manche Menschen sehen darin nur Effizienz und Vorteile und möchten ständig Online-Gespräche führen, während andere es als gewöhnungsbedürftig oder eher als Hindernis empfinden, mit dem sie bisher nicht zurechtkommen. Es besteht jedoch kein Zweifel, dass das Jahr 2020 ein Meilenstein für das Ferndolmetschen war. Auf jeden Fall wird das Ferndolmetschen „dank“ Covid-19 im OCMW Gent mehr und mehr in den Arbeitsalltag integriert.

## 5 SCHLUSSFOLGERUNG

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, das Dolmetschen im Setting des OCMW Gent zu analysieren. Zu diesem Zweck habe ich mich anhand von Interviewdaten einerseits mit dem Einsatz von Dolmetschern in mehrsprachigen OCMW-Gesprächen sowie mit dem Verlauf der gedolmetschten Interaktion befasst und andererseits habe ich auf den Anteil des Ferndolmetschens im OCMW Gent fokussiert.

Die erste Forschungsfrage sollte beantworten, ob das OCMW Gent spezifischen Regeln zum Einsatz von Dolmetschern unterliege, und falls ja, welchen. In der Analyse hat sich gezeigt, dass im OCMW Gent jeden Tag Dolmetscher in allen Dienstabteilungen und in allen möglichen Arten von Gesprächen tätig sind, um die Sprachbarriere zu überwinden. Feste Regeln zum Einsatz eines Dolmetschers gibt es aber nicht: Dass ein Gespräch mit einem Anderssprachigen stattfindet, heißt nicht unbedingt, dass sofort ein Dolmetscher anwesend sein muss. Vielmehr ist dies eine persönliche Entscheidung der zuständigen Sozialarbeiterin. Auf der Grundlage einer Einschätzung des Klienten durch die Sozialarbeiterin wird das geeignete Kommunikationsmittel (Niederländisch, eine Lingua franca oder ein interner bzw. externer professioneller Dolmetscher bzw. ein Gelegenheitsdolmetscher) ausgewählt. Es hat sich gezeigt, dass innerhalb des OCMW Gent die Nachfrage nach professionellen Dolmetschern das Angebot übersteigt, wodurch es nicht immer möglich ist, einen OCMW-Dolmetscher einzusetzen. Andererseits ist außerhalb des OCMW Gent die Warteliste für einen professionellen Dolmetscher (z.B. bei IN-Gent) zu lang. Daher werden in den meisten Gesprächen inoffizielle Optionen verwendet, was die Qualität der interkulturellen Kommunikation stark beeinträchtigt (Vgl. Roels et al., 2013).

Die zweite Forschungsfrage hat sich mit dem Verlauf der gedolmetschten Interaktion im OCMW Gent auseinandergesetzt. Die Analyse zeigt, dass Dolmetscher und Sozialarbeiterinnen, die mit den Dolmetschern arbeiten, mit verschiedenen Arten von Herausforderungen zu kämpfen haben. Zunächst können einige Hürden auf den spezifischen Kontext eines OCMW hindeuten, darunter der komplexe OCMW-Jargon, der in der Heimatkultur des Klienten oft unbekannt ist. Dies erschwert die Kommunikation und das gegenseitige Verständnis.

Eine weitere große Herausforderung ist auf die Verfahrensweise, in der Dolmetscher eingesetzt werden (Vgl. Erste Forschungsfrage), zurückzuführen. Insbesondere können Schwierigkeiten mit der Verwendung einer Lingua franca und mit Gelegenheitsdolmetschern verbunden werden. Bei der Lingua franca handelt es sich in der Regel um eine zweite Sprache für beide Gesprächspartner, in der man nicht über die gleichen Kompetenzen wie in der Muttersprache verfügt. Die Analyse zeigt, dass Sozialarbeiterinnen Probleme dabei haben, sich in schwierigen (d.h. emotional aufgeladenen oder aggressiven) Gesprächen genauso nuanciert auszudrücken wie im Niederländischen. Die Kommunikation ist in einer Lingua franca fast nie reibungslos. Der Klient traut sich außerdem nicht immer, zu zeigen, dass er die Erklärung nicht versteht, was letztlich zu Missverständnissen führt und schwerwiegende Folgen für sein Verfahren haben kann. Äußerst problematisch für eine qualitative Interaktion ist aber der Einsatz von Gelegenheitsdolmetschern: Sie haben nie eine Dolmetscherausbildung absolviert und wissen nicht, wie ein Dolmetscher arbeitet. Dies hat zur Folge, dass Informationen nicht vollständig oder objektiv gedolmetscht werden, sondern oft verdreht, zusammengefasst oder mit persönlichen Meinungen versehen werden (Vgl. u.a. Flores, 2012; Van De Loock & Maryns, 2016; De Wilde & Van Hest, 2020). Das Bewusstsein für dieses Problem wächst innerhalb des OCMW Gent, aber eine konkrete Lösung gibt es bisher noch nicht. Das OCMW Gent hat aber schon eine Stellungnahme zum Einsatz von Kindern als Dolmetscher abgegeben: Dies kann unter keinen Umständen akzeptiert werden.

Aus den Interviews wurde deutlich, dass OCMW-Dolmetscher innerhalb der Interaktion mit einem Anderssprachigen möglichst gut die Deontologie befolgen, auch bei Gesprächen, die den Dolmetscher emotional berühren oder bei denen der Dolmetscher (indirekt) angegriffen wird. In den Interviews mit den Sozialarbeiterinnen wurde nichts Negatives dazu geäußert: Die Dolmetscher verhalten sich immer professionell. Die gedolmetschten Gespräche entsprechen also immer dem theoretischen Modell (Vgl. Sozialdolmetschdeontologie von der AGII, 2017). Außerhalb der gedolmetschten Interaktion fällt allerdings sofort auf, dass die internen Dolmetscher festangestellt und somit Teil des Kollegenteams im OCMW sind. Daher war ihre Unparteilichkeit von Anfang an zweifelhaft. Aus den Daten ging tatsächlich hervor, dass die Dolmetscher durchaus die (mit Blick auf Handlungsmacht überlegene) Seite des OCMW vertreten (Vgl. Angelelli, 2003), und dies spiegelt sich in der Tatsache wider, dass sie im Nachhinein der Sozialarbeiterin noch unbekannt, aber wichtige Informationen teilen. Die Analyse hat nicht zeigen können, dass die Dolmetscher manchmal aktiv für die andere, schwächere anderssprachige Partei eintreten.

Die dritte Forschungsfrage hat sich schließlich als Ziel gesetzt, herauszufinden, inwiefern das Ferndolmetschen im OCMW eingesetzt wird und wie die Mitarbeiter und Dolmetscher des OCMW Gent dem Ferndolmetschen gegenüberstehen. Seit der Corona-Krise ist das Ferndolmetschen viel selbstverständlicher: 90% aller mehrsprachigen OCMW-Gespräche werden auf Abstand gedolmetscht. Diese Arbeit kann aber auf letztere Teilfrage keine endgültige Antwort bieten und ist damit einmal mehr eine Bestätigung der existierenden Literatur zum Ferndolmetschen (Hornberger, 1996; Locatis et al., 2010; Koller & Pöchhacker, 2018). Sowohl auf Seiten der Sozialarbeiterinnen als auch auf Seiten der zwei befragten Dolmetscherinnen kamen Vor- und Nachteile zur Sprache.

Der Hauptvorteil des Ferndolmetschens besteht darin, dass es den Einsatz von OCMW-internen Dolmetschern erhöht. Die Dolmetscher müssen nicht mehr reisen und sie können daher mehr Aufträge an einem Tag übernehmen. Dadurch verläuft die Abfolge der gedolmetschten Gespräche reibungsloser, was auch mit weniger Stress einhergeht.

Doch nicht jeder weiß das Ferndolmetschen zu schätzen. Dies wurde durch die genannten Argumente deutlich, die alle bereits aus der Literatur bekannt sind. Es wurden Probleme mit der Technologie genannt, wie z. B. eine zu geringe Lautstärke und Hintergrundgeräusche (Vgl. Braun, 2019). Die Schwierigkeit, andere Gesprächspartner zu verstehen, könnte durch das Tragen einer Mundmaske noch verstärkt werden. Darüber hinaus erschwerte das Fehlen nonverbaler Elemente sowohl für den Dolmetscher als auch für die Sozialarbeiterin die Einschätzung der Reaktionen des Klienten (z.B. anhand seiner Mimik), was eine Anpassung an dessen Niveau und Erwartungen mit Blick auf eine gute Hilfeleistung erschwerte (Vgl. Corpas Pastor & Mahmoud, 2020; Havelka, 2020; Davitti & Braun, 2020). Eine dritte Schwierigkeit ist das Gesprächsmanagement: Das Gespräch verläuft online chaotischer, weil nicht klar ist, wann jemand anfangen kann zu sprechen. Außerdem ist es für den Dolmetscher schwieriger, diskret (z. B. mit einer Handbewegung) für sich selbst einzutreten, und so fängt er einfach an zu sprechen.

Für kurze, rationale und informative Gesprächen eignet sich das Ferndolmetschen gut, aber beim psychologischen Dienst zögern fast alle Mitarbeiter, es einzusetzen: Für die Privatsphäre des Klienten und für ein niedrigschwelliges Gespräch, bei dem alle Teilnehmer physisch anwesend sind, wird bisher immer noch ein Gespräch vor Ort bevorzugt.

Daraus lässt sich schließen, dass das Ferndolmetschen zwar immer mehr zu den täglichen Dolmetschmöglichkeiten im OCMW gehört, aber noch viele Hindernisse zu überwinden sind.

## 6 AUSBLICK

Diese Arbeit hat gezeigt, wie wichtig klare Sprache ist - vor allem in abstrakteren oder technisch komplexeren Gesprächen, die täglich im OCMW stattfinden. Das OCMW Gent unternimmt große Anstrengungen, interkulturelle Kommunikation zu ermöglichen, auch wenn dies nicht unbedingt mit einem professionellen, ausgebildeten Dolmetscher geschieht. „Der Zweck heiligt die Mittel“ gilt in diesem Zusammenhang sicherlich für die Kommunikation - leider mit den möglichen entsprechenden Konsequenzen für den Klienten.

Um eine qualitative, effiziente und zuverlässige Kommunikation beim OCMW zu gewährleisten, wäre es eine Lösung, dass die Flämischen Behörden mehr in (Ausbildungen für) professionelle Dolmetscher investieren, so dass in kleinerem Maßstab, z. B. im OCMW Gent, mehr Dolmetscher eingestellt werden können. Darüber hinaus sollte die Anerkennung für den Mehrwert professioneller Dolmetscher und das Bewusstsein für die Gefahr einer Fehlkommunikation durch ungeschulte Dolmetscher weiter geschärft werden.

Zu diesem Zweck ist jedoch weitere Forschung erforderlich, um den Bedarf, die eigentliche Praxis sowie die Lücken beim Dolmetschen im OCMW-Kontext aufzuzeigen und besser sichtbar zu machen.

Obwohl diese Arbeit einen allgemeinen Überblick über die Dolmetschlage im OCMW Gent gegeben hat, hat sie auch Beschränkungen und lässt Raum für weitere Forschung. So betrug die Zahl der Befragten sieben, darunter nur zwei Dolmetscher (Befragten mit einer wichtigen Meinung zu diesen Themen). Die geringe Anzahl der befragten Dolmetscher könnte möglicherweise Ergebnisse leicht beeinflussen. Diese Arbeit hat sich außerdem auf nur ein OCMW (das OCMW Gent) beschränkt. Deshalb wäre es sinnvoll, weitere Forschung zum Dolmetschen innerhalb des OCMW durchzuführen. Dabei ist es wichtig, mehr Dolmetscher zu befragen, aber auch die Situation in anderen OCMW (in anderen Städten oder Gemeinden) genauer unter die Lupe zu nehmen, eventuell um zu prüfen, ob es Unterschiede zwischen verschiedenen OCMW gibt. Letztendlich ist das OCMW ein sehr interessanter Bereich, in dem Dolmetscher tagtäglich arbeiten, der aber kaum erforscht wurde.

So kann der Fokus weiter auf (Herausforderungen in) anderen Abteilungen des OCMW liegen, die in dieser Arbeit nicht behandelt wurden, wie z. B. die Rechtsabteilung. Eine vollständige Analyse der von Ad-hoc-Dolmetschern aufgezeichneten Gespräche ist ebenso möglich, sowie

eine weitere Analyse der Rolle des Dolmetschers in den asymmetrischen Machtverhältnissen. Eine andere Möglichkeit ist, den Fokus auf die andere Partei zu verschieben, um zu sehen, wie der Antragsteller die Rolle des Dolmetschers (über Ferndolmetschen) wahrnimmt.

## LITERATURVERZEICHNIS

- Agentschap Binnenlands Bestuur. (10 september 2018). OCMW Gent – Taalwetgeving. Am 4. März 2022 über <https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/parlementaire-vragen/brochure-ocmw-gent-taalwetgeving> herangezogen.
- Agentschap Integratie en Inburgering (17 februari 2017). Deontologische code van sociaal tolken. Am 7. März 2022 über <https://www.agii.be/thema/certificering-sociaal-tolken/de-deontologische-code-voor-sociaal-tolken> herangezogen.
- Ahamer, V. (2014). Unsichtbare Spracharbeit: Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch “Community Interpreting”. *transcript Verlag*.
- Angelelli, C. (2000). Interpretation as a communicative event: A look through Hymes' lenses. *Meta: journal des traducteurs/Meta: Translators' Journal*, 45(4), 580-592.
- Angelelli, C. V. (2003). The visible co-participant: the interpreter's role in doctor-patient encounters. In *From Topic Boundaries to Omission* (pp. 3-26). Gallaudet University Press.
- Baixaoli-Olmos, L. (2017). Ethics codes as tools for change in public service interpreting: symbolic, social and cultural dimensions. *The Journal of Specialised Translation*, 28, 250-272.
- Belgische Federale Overheid. (s.d.) OCMW. Am 2. März 2022 über [https://www.belgium.be/nl/familie/sociale\\_steun/ocmw](https://www.belgium.be/nl/familie/sociale_steun/ocmw) herangezogen.
- Benayoun, J., & Navarro, É. (2014). *Interprétation et médiation*. Paris: Houdiard.
- Blommaert, J. (2011). Superdiversiteit. *TSS-Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, (11), 16.
- Bolden, G. B. (2000). Toward understanding practices of medical interpreting: Interpreters' involvement in history taking. *Discourse studies*, 2(4), 387-419.
- Bot, H. (2005). *Dialogue interpreting in mental health*. Amsterdam: Rodopi.
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. *Interpreting* 15(2): pp. 200-228.
- Braun, S. (2014). Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors. *EUT Edizioni Università di Trieste*.
- Braun, S. (2015). Remote Interpreting. In: Mikkelson H and Jourdenais R (eds) *Handbook of Interpreting*. London: Routledge, pp. 352-367.



- Braun, S. (2019). "You are just a disembodied voice really": Perceptions of video remote interpreting by legal interpreters and police officers. *Linking up with video*. Amsterdam: Benjamins, forthcoming.
- Charmaz, K. (1991). Translating graduate qualitative methods into undergraduate teaching: Intensive interviewing as a case example. *Teaching Sociology*, 384-395.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. sage.
- Corpas Pastor, Gloria & Gaber, Mahmoud. (2020). Remote interpreting in public service settings: technology, perceptions and practice. *SKASE Journal of Translation and Interpretation*. 13. 58.
- Corsellis, A. (2008). *Public service interpreting: The first steps*. Springer.
- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of sociolinguistics*, 4(3), 379-405.
- Davitti, E. (2013). Dialogue interpreting as intercultural mediation: Interpreters' use of upgrading moves in parent–teacher meetings. *Interpreting*, 15(2), 168-199.
- Davitti, E., & Braun, S. (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education. *The Interpreter and Translator Trainer*, 14(3), 279-302.
- De Ceuninck, K., Reynaert, H., & Valcke, T. (2010). De OCMW's in Vlaanderen. In H. Reynaert & K. Steyvers (Eds.), *De kerktorenpolitiek voorbij? Lokale politiek in Vlaanderen* (pp. 199–219). Brugge: Vanden Broele.
- De Sutter, N., Benzing, C. Juliane, & Van De Walle, C. (2019). Es scheint mir einfach viel effizienter, mit Ferndolmetschern zu arbeiten. Eine Analyse von Interviews mit Hausärzten in Bezug auf Video- und Telefondolmetschen.
- De Wilde, J., & van Hest, E. (2020). Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening.
- Dean, R. K., & Pollard, R. Q. (2018). Promoting the use of normative ethics in the practice profession of community interpreting. *Signed language interpreting in the 21st century: An overview of the profession*, 37-64.
- Defrancq B., Salaets H. (2019). Tolken: oudste beroep, jongste discipline? Geschiedenis van het tolken en de tolkwetenschap. Pages: 346 – 369
- Doornbos, N. (2006). *Op verhaal komen. Institutionele communicatie in de asielpcedure*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

- Ellis, R. (2004) Videoconferencing in Refugee hearings. Ellis Report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee. Am 16. März 2022 über <https://irb-cisr.gc.ca/> herangezogen.
- Fedorova, K. (2018). 6. Foreigner Talk. *Registers of Communication*, 18.
- Flores, G., Abreu, M., Barone, C. P., Bachur, R., & Lin, H. (2012). Errors of medical interpretation and their potential clinical consequences: a comparison of professional versus ad hoc versus no interpreters. *Annals of emergency medicine*, 60(5), 545-553.
- Gerver, D. (1969, October). The effects of source language presentation rate on the performance of simultaneous conference interpreters. In *Proceedings of the 2nd Louisville Conference on rate and/or frequency-controlled speech* (pp. 162-184). Louisville (Kty), University of Louisville.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*, Philadelphia.
- Gustafsson, K., Norström, E., & Fioretos, I. (2013). The interpreter—a cultural broker. *Interpreting in a Changing Landscape*, 187-202.
- Hale, S., Goodman-Delahunty, J., Martschuk, N., & Lim, J. (2022). Does interpreter location make a difference? A study of remote vs face-to-face interpreting in simulated police interviews. *Interpreting*.
- Havelka, I. (2020). Video-mediated remote interpreting in healthcare: Analysis of an Austrian pilot project. *Babel*, 66, 326-345.
- Hornberger, J., Gibson, C., Wood, W., Dequeldre C., Corso, I., Palla, B. & Bloch, D. (1996) Eliminating language barriers for non-English-speaking patients. *Medical Care* 34(8), 845–856.
- Hsieh, E. (2006). Conflicts in how interpreters manage their roles in provider–patient interactions. *Social Science & Medicine*, 62(3), 721-730.
- Hsieh, E. (2010). Provider–interpreter collaboration in bilingual health care: Competitions of control over interpreter-mediated interactions. *Patient education and counseling*, 78(2), 154-159.
- Kade, O. (1968). Zufall und Gesetzmässigkeit in der Übersetzung. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.
- Knap-Dlouhá, P. (2019). De rol van sociaal tolk in de maatschappij. *Neerlandica Wratislaviensia*, 29, 249-262.
- Koller, M. & Pöchl, F. (2018) The work and skills: A profile of first-generation video remote interpreters. *Here or there: Research on interpreting via video link*, ed. by Jemina Napier, Robert Skinner, and Sabine Braun, 89-110. Washington: Gallaudet.

- Kotthoff, H. (2020). Gender-Sternchen, Binnen-I oder generisches Maskulinum,...(Akademische) Textstile der Personenreferenz als Registrierungen? *Linguistik Online*, 103(3), 105-127.
- Licoppe, C., & Veyrier, C. A. (2020). The interpreter as a sequential coordinator in courtroom interaction: 'Chunking' and the management of turn shifts in extended answers in consecutively interpreted asylum hearings with remote participants. *Interpreting*, 22(1), 56-86.
- Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C., Zone-Smith, L., Detzler, I., Roberson, J., ... & Ackerman, M. (2010). Comparing in-person, video, and telephonic medical interpretation. *Journal of general internal medicine*, 25(4), 345-350.
- Mason, I., & Ren, W. (2012). Power in face-to-face interpreting events. *Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association*, 7(2), 234-253.
- Metzger, M. (1999). Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality. *Gallaudet University Press*.
- Mikkelson, H. (1996, October). The professionalization of community interpreting. In *Global vision: Proceedings of the 37th annual conference of the American Translators Association* (pp. 77-89).
- Moser-Mercer, B. (2003). *Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters*. Joint project International.
- Moser-Mercer, B. (2005). Remote interpreting: The crucial role of presence. *Bulletin valsa-sla*, 81, 73-97.
- Mullan, J. (2020). Remote interpreting services are essential for people with limited English—during COVID-19 and beyond.
- ÖSHZ Eupen. (s.d.) Sozialhilfen. Am 2. März 2022 über <https://www.oshz-eupen.be/sozialhilfen/> herangezogen.
- Ozolins, U. (1995). Liaison interpreting: theoretical challenges and practical problems around the world. *Perspectives: Studies in Translatology*, 3(2), 153-160.
- Ozolins, U. (2011). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting, The*, 3(2), 33-47.
- Paneth, E. (1957). *An Investigation Into Conference Interpreting: (with Special Reference to the Training of Interpreters)*. University of London.
- Pauwels, F., Wets, J., Peña-Casas, R., & Ghailani, D. (2012). *Activiteiten van de Belgische OCMW's ter bevordering van de sociale integratie van migranten: een exploratieve studie*.

- Phelan, Mary, et al. Ethics in public service interpreting. *Routledge*, 2019.
- Pöchhacker, F. (2005). From operation to action: Process-orientation in interpreting studies. *Meta: Journal des traducteurs/Meta: Translators' Journal*, 50(2), 682-695.
- Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (Eds.) (2002). The interpreting studies reader. London: Routledge
- René de Cotret, F., Beaudoin-Julien, A. A., & Leanza, Y. (2020). Implementing and managing remote public service interpreting in response to COVID-19 and other challenges of globalization. *Meta: journal des traducteurs/Meta: Translators' Journal*, 65(3), 618-642.
- Robaey, L. (2021). Ferndolmetschen im Vergleich zu Dolmetschen vor Ort. Ein Forschungsstand. [Bachelorscriptie, Universiteit Gent].
- Roels, B., Seghers, M., De Bisschop, B., Slembrouck, S., Van Avermaet, P., & Van Herreweghe, M. (2013). Onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen.
- Roy, C. B. (1999). Interpreting as a discourse process. *Oxford University Press*.
- Roziner, I., & Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12(2), 214-247.
- Sani, S. (2015). The profession and the roles of the intercultural mediator in Italy. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 2546-2548.
- Seleskovitch, D. (1989). Teaching conference interpreting. *Translator and interpreter training and foreign language pedagogy*, 65-88.
- Stad Gent. Bevolkingscijfers over Gent: Demografische gegevens 2021. Am 21. März über <https://stad.gent/nl/over-gent-stadsbestuur/over-gent/kaarten-cijfers-en-data/onderzoeks-en-cijferrapporten/demografie/bevolkingscijfers-over-gent> heruntergeladen.
- Stad Gent. (s.d.) Samenleven – welzijn – gezondheid: OCMW Gent. Am 2. März über <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/ocmw-gent> herangezogen.
- Staes, Bert. 7 januari 2020. Turken zijn niet meer alleen in Gent: Oost-Europese gemeenschap voor het eerst even groot. *Het Nieuwsblad*.
- Timmerman, C., & De Muynck, A. (1998). *Interculturele communicatie in de gezondheidszorg*. Leuven: Acco.
- Van de Loock, B., & Maryns, K. (2016). Non-certified Interpreters in Institutional, Intercultural Interaction. An Ethnographic Case Study of Lay Interpreting Practice During an Interpreted Dialogue Between a Social Worker and a Non-accompanied Minor Asylum Seeker.

- Van De Mierop, D., & Mazeland, H. (2009). Modificaties van vraag-antwoordsequenties in getolkte arts-patiëntgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 124-141.
- Vandenbulcke, H., Blommaert, J., & Maryns, K. (2019). Comprehension-improving conversation strategies – a case study of consultations between social workers and foreign language speakers in OCMW Menen.
- Verhaeghe, P. P., Van der Bracht, K., & Van de Putte, B. (2012). Migrant zkt toekomst: Gent op een keerpunt tussen oude en nieuwe migratie. *Garant*.
- Vermeyen, P. (2014). De praktijk van interculturele bemiddeling in Vlaamse ziekenhuizen.
- Verrept, H. (2019). Health Evidence Network Synthesis Report 64. What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region. *World Health Organization Regional Office for Europe*. Accessed August, 25, 2020.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. New York: Longman.
- Warnez, B. (2021). Het bestuur van het OCMW en de gemeente. In *OCMW zakboekje: bestuur en sociale dienst 2021* (pp. 7–163). Wolters Kluwer.

## ANLAGEN

### Anlage 1 Offizieller Antrag für die Studie innerhalb des OCMW

T.a.v. de hele organisatie

Beste (...),

Heel graag zou ik hierbij mijn aanvraag indienen om mijn masterproef binnen het kader van tolken in het OCMW uit te voeren.

Tot nu toe is er bijzonder weinig onderzocht naar het sociaal tolken binnen het OCMW, zowel ter plaatse als op afstand (video- en telefoontolken). Daar wil ik met mijn masterproef verandering in brengen.

Concreet zou ik graag onderzoeken in hoeverre de tolk een faciliterende rol heeft en wat de gehele tolksituatie binnen het OCMW van Gent is. Ik ben geïnteresseerd in de meningen van zowel de OCMW-medewerkers als de tolken zelf omtrent de naleving van de deontologie, de (procedures van de) tolkgesprekken en het verschil tussen het tolken ter plaatse en het afstandstolken. Voor het afstandstolken wordt bovendien de nadruk gelegd op verschillen voor en tijdens de coronacrisis.

Daarvoor zal ik doorheen dit academiejaar interviews afnemen met verschillende medewerkers van het OCMW Gent en tolken die er werken.

Met vriendelijke groeten,

Laura Robaey  
Masterstudente tolk UGent

Anlage 2 Die Einverständniserklärung

**FACULTEIT LETTEREN EN WIJSBEGEERTE**

Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie

Onderzoeker Robaey Laura

**INFORMED CONSENT**

Ik, ondergetekende, .....  
verklaar hierbij dat ik, als geïnterviewde voor een onderzoek aan de Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie van de Universiteit Gent,

- (1) de uitleg over de aard van de vragen en het opzet van het onderzoek uitgelegd heb gekregen en dat mij de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen
- (2) totaal uit vrije wil deelneem aan het wetenschappelijk onderzoek
- (3) de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn resultaten op anonieme wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren
- (4) op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten en dit zonder opgave van reden
- (5) weet dat niet deelnemen of mijn deelname aan het onderzoek stopzetten op geen enkele manier invloed heeft op mijn loopbaan
- (6) ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen

Gelezen en goedgekeurd op ..... (datum),

Handtekening

De geïnterviewde

### Anlage 3 Fragebogen für die Sozialarbeiterin

#### **INLEIDEND**

- Functie?
- Leeftijd?
- Hoeveel jaar hier actief? Hoeveel jaar ervaring met tolken?
- Werkt u zowel via het afstandstolken als het tolken ter plaatse?

#### **INSCHAKELING VAN EEN TOLK & AARD VAN DE COMMUNICATIE**

- Hoe vaak per week hebt u een tolk nodig?
- Voor welke talen gebruikt u een tolk?
- Wordt er altijd een tolk ingeschakeld bij anderstalige cliënten? Hangt dat af van het gesprek zelf (vb. kort gesprek/puur informatief)?
  - o In welk type gesprekken wordt er een tolk ingeschakeld? (Informatief, procedure...)
  - o Is er een vaste procedure van wanneer een tolk ingeschakeld moet worden of wordt dat arbitrair, afhankelijk van wat de dienstverlener beslist?
- Kan de cliënt zelf beslissen of hij/zij een tolk wenst?
- Is de cliënt altijd ingelicht over het feit dat een tolk ingeschakeld wordt?
- Schakelt u soms zelfs over op een lingua franca zoals het Engels of het Frans als de anderstalige zelf wat Engels of Frans kan?
- Zijn het altijd professionele tolken? Wordt er ook soms “informeel” getolkt, met gelegenheidstolken? Vb. familieleden
  - o Ooit ervaring gehad met informele tolken? Positief, negatief?
  - o In welke contexten?
  - o Wat vindt u van zulke gesprekken?
- Gaat het om cliënten die slechts één keer langskomen, of kent u de cliënten goed?
- Hoe ver op voorhand wordt een afspraak met een tolk gemaakt? Wat in nood?

#### **DEONTOLOGIE: POSITIE & POSITIONERING**

- Weet u dat er een deontologie van het tolken bestaat?
- Houden de tolken zich steeds aan hun deontologie, volgens u?
- Merkt u soms dat de tolk meer informatie geeft over een bepaald onderwerp?
- Hoe gaat de tolk om met onderonsjes?
- Is de tolk transparant tegenover u? Hoe voelt u zich ten opzichte van de tolk?
- Wat doet de tolk in geval van agressie of conflicten?
- Komt het voor dat de tolk een boodschap verzachtend of harder overbrengt?



## AFSTANDSTOLKEN

- Sinds wanneer werken jullie met het afstandstolken?
- Welke soort(en) van het afstandstolken gebruiken jullie?
- Wat verloopt volgens u het efficiëntst: een getolkt gesprek online of ter plaatse? Waarom?
  - o Vgl. technologie (geluid/beeld/lijn valt weg)
  - o Vgl. overlap & gespreksmanagement tolk
    - Wordt er meer door elkaar gepraat? Hoe gaat de tolk daarmee om?
- Wat kunt u zeggen over de duur van een gesprek via afstandstolken?
- Hebt u het gevoel dat het afstandstolken meer de norm is geworden door de pandemie? Of kende het afstandstolken vooral een hoogtepunt in de lockdown?
- Merkt u dat de tolk meer stamelt of naar woorden zoekt bij het afstandstolken?
- Merkt u dat de tolk meer fouten maakt, bijvoorbeeld doordat de anderstalige op een vraag antwoordt die u eigenlijk niet stelde?
- Wordt de deontologie bij het afstandstolken evenzeer gerespecteerd?
  - o Positioneert een tolk zich ook bij het afstandstolken op de juiste manier?
- Wat zijn volgens u de grootste voor- en nadelen van het afstandstolken?
- Welk type tolken verkiest u? (ter plaatse vs. op afstand)
- Bent u met de anderstalige op dezelfde plek, terwijl de tolk zich op een andere plaats bevindt, of zijn jullie tijdens het gesprek alle drie op een andere plaats?
- Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover u bij het afstandstolken (ten opzichte van het traditionele tolken)?
- Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover de tolk bij het afstandstolken (ten opzichte van het traditionele tolken)?
- Bij telefoontolken: durft de cliënt meer “zijn verhaal te doen” bij tolken op afstand, aangezien er een persoon minder is? Merkt u terughoudendheid van de cliënt bij delicate onderwerpen als er een tolk bij is?

## OPLEIDING & EVALUATIE

- Hebt u ooit een soort opleiding gevolgd waarin u leert werken met tolken, voor het allereerste contact dat u had met een tolk?
  - o Zou u zo'n opleiding / bijscholing aanraden voor OCMW-medewerkers?
  - o Welke elementen zouden daar zeker deel van moeten uitmaken?
- Houden de medewerkers van het OCMW soms vergaderingen waarin jullie de tolkprestaties bespreken?
  - o Bespreken jullie communicatieproblemen? Of wat net goed ging?
  - o Onderling of met de tolk?
  - o Proberen jullie oplossingen te vinden?
  - o Geven jullie tolken ooit feedback?

## Anlage 4 Fragebogen für die Dolmetscherin

### INLEIDEND

- Taal/talen?
- Hoeveel jaar bent u als tolk actief?
  - o Binnen deze sector?
- Werkt u nog (als tolk) voor een andere organisatie buiten het OCMW van Gent?
- Werkt u zowel op afstand als ter plaatse?
- Hebt u een tolkopleiding aan een universiteit, een hogeschool of een soort bijscholing of specialisatie gevolgd?

### TOLKGESPREKKEN

- In welk type gesprekken tolkt u zoal/vooral?
- Hoe lang duurt zo'n gesprek?
- Wanneer wordt u ingeschakeld; wordt er ruim op tijd een afspraak gemaakt?
  - o Welke richtlijnen zijn er bij het OCMW Gent om een tolk in te schakelen?
  - o Is er een vaste procedure?
- Hoe bereidt u zich voor op de gesprekken?
  - o Wordt naast datum en tijdstip bijvoorbeeld ook het onderwerp van het gesprek aangekondigd?
- Hoe verloopt het gesprek zelf?
  - o Wanneer komt u aan? Bent u al eerder ter plaatse?
- U bent intercultureel bemiddelaar.
  - o Wat is het grootste verschil volgens u tussen intercultureel bemiddelaars en tolken?
  - o Hoe schat u uw rol in de context van het OCMW in?

### AFSTANDSTOLKEN

- Sinds wanneer werkt u via het afstandstolken?
- Via welke soort(en) van het afstandstolken werkt u?
- Hebt u het gevoel dat het afstandstolken meer de norm is geworden door de pandemie? Of kende het afstandstolken vooral een hoogtepunt in de lockdown?
  - o Lukt het tolken op afstand beter sinds de lockdown, omdat u er meer aan gewend bent?
  - o Deed u uw werk liever of net minder graag tijdens de lockdowns?
- Wat zijn volgens u de grootste voor- en nadelen van het afstandstolken?
- Welk type tolken verkiest u? Het traditionele tolken of het tolken op afstand? Waarom?
- Heeft tolken op afstand een negatieve impact op uw tolkprestatie (nauwkeurigheid)? Indien wel, in welke zin?
- Wat kunt u zeggen over de duur van een gesprek op afstand in vergelijking met een gesprek ter plaatse?

*De cliënt*

- Merkt u dat de cliënt meer ‘zijn verhaal durft te doen’ wanneer de tolk fysiek niet aanwezig is?
- Merkt u terughoudendheid van de cliënt bij delicate onderwerpen als er een tolk fysiek bij is?
- Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover u bij het afstandstolken (ten opzichte van het traditionele tolken ter plaatse)? Indien wel, in welke zin?
- Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover de OCMW-medewerker bij het afstandstolken (ten opzichte van het traditionele tolken)? Indien wel, in welke zin?

**DEONTOLOGIE**

- Stelt u zich altijd voor in beide talen aan het begin van een gesprek?
  - o Valt dat soms weg indien de cliënt meerdere keren terugkomt?
- Is het ooit al gebeurd dat u een vertrouwensband hebt/krijgt met een cliënt, waardoor u niet meer 100% neutraal kan handelen?
- Ontstaan er soms onderonsjes? Hoe gaat u daarmee om?
- Durft u streng genoeg te zijn als mensen de deontologie van de tolk niet respecteren?
  - o Wat doet u als dat zich blijft herhalen?
- Hoe gaat u om met eventuele agressie van de cliënt tegenover u?
- Hoe gaat u om met gevoelige onderwerpen voor de cliënt (scheiding, hoge schulden, gezondheidsproblemen, overlijden)?

*Afstandstolken*

- Wordt de deontologie bij het afstandstolken evenzeer gerespecteerd? (Door alle partijen?) Wanneer niet? (Wanneer wordt de deontologie doorbroken?)
- Positioneert u zich ook bij het afstandstolken op dezelfde manier als bij het tolken ter plaatse?
- Is de medewerker met de anderstalige op dezelfde plek, terwijl u zich op een andere plaats bevindt, of zijn jullie tijdens het gesprek alle drie op een andere plaats?

**COÖRDINATIE**

- U tolkt en coördineert soms emotioneel zware gesprekken. Hebt u een opleiding gevolgd waarin u leerde hoe u daarmee moest omgaan?
- In welke mate maakt u gebruik van non-verbale taal (oogcontact, gebaren, mimiek...) tijdens het tolken?
  - o In welke mate vindt u oogcontact met de cliënt/maatschappelijk werker belangrijk en waarom?
- In welke mate houden de maatschappelijk werkers rekening met de noden van de tolk? Is dat meer/minder wanneer de tolk niet aanwezig is?

*Afstandstolken*

- Wordt er meer door elkaar gepraat? Hoe gaat u daarmee om?
- Hoe gaat u om met het gebrek aan visuele informatie tijdens het afstandstolken?

## Anlage 5 Kodierungslegende

### 1. EINFÜHRUNGSFRAGEN

- 1.1. Sozialarbeiterin
  - 1.1.1. Alter
  - 1.1.2. Jobbeschreibung
  - 1.1.3. Erfahrung mit dem (Fern-)Dolmetschen
- 1.2. Dolmetscherin
  - 1.2.1. Sprache(n)
  - 1.2.2. Ausbildung
  - 1.2.3. Kontexte

### 2. EINSATZ EINES DOLMETSCHERS

- 2.1. Die interkulturelle Abteilung des OCMW Gent
  - 2.1.1. ICB
  - 2.1.2. ICM
  - 2.1.3. Sprachangebot
  - 2.1.4. 'Buchung' eines Dolmetschers
- 2.2. IN-Gent
  - 2.2.1. Zusammenarbeitsvertrag
  - 2.2.2. Vorteile
  - 2.2.3. Nachteile
- 2.3. Babel
  - 2.3.1. Zusammenarbeitsvertrag
  - 2.3.2. Vorteile
  - 2.3.3. Nachteile
- 2.4. Verfahrensweise
  - 2.4.1. Niederländisch
  - 2.4.2. Lingua Franca
  - 2.4.3. Gelegenheitsdolmetscher
  - 2.4.4. Professionelle Dolmetscher
    - 2.4.4.1. Intern
    - 2.4.4.2. Extern

### 3. UITDAGINGEN

- 3.1. OCMW-spezifisch
  - 3.1.1. Schwierige Gespräche
  - 3.1.2. Fachjargon
- 3.2. Die Verfahrensweise
  - 3.2.1. Lingua Franca
  - 3.2.2. Gelegenheitsdolmetscher
    - 3.2.2.1. Gespräche untereinander
    - 3.2.2.2. Vollständigkeit und Objektivität
    - 3.2.2.3. Kinder
    - 3.2.2.4. Bedarf an Klarheit

- 3.3. Ein Dritter im Gespräch
  - 3.3.1. “Jemand aus unserer Gemeinschaft”
  - 3.3.2. Die psychologische Dienstabteilung
- 3.4. Die Deontologie
  - 3.4.1. Positionierung
  - 3.4.2. Rückkoppelung
  - 3.4.3. Triadeaufstellung
  - 3.4.4. Parteilichkeit des Dolmetschers
  - 3.4.5. Aggressive oder emotionale Nachrichten

#### **4. FERNDOLMETSCHEN**

- 4.1. Covid19
  - 4.1.1. Prä-Corona-Zeit
  - 4.1.2. 2020: Eine Wende
- 4.2. Meinungen der Sozialarbeiterinnen
  - 4.2.1. Vorteile
    - 4.2.1.1. Effizienz
    - 4.2.1.2. Zeitgewinn
  - 4.2.2. Nachteile
    - 4.2.2.1. Nonverbale Elemente
    - 4.2.2.2. Gesprächsmanagement
    - 4.2.2.3. Dauer
    - 4.2.2.4. Technologie
- 4.3. Meinungen der Dolmetscherinnen
  - 4.3.1. Vorteile
    - 4.3.1.1. Nicht reisen
    - 4.3.1.2. Kein Stress
    - 4.3.1.3. Bequem zuhause
    - 4.3.1.4. Effizienz (mehrere Aufträge)
  - 4.3.2. Nachteile
    - 4.3.2.1. Mangel an nonverbalen Elementen
      - 4.3.2.1.1. Mimik
      - 4.3.2.1.2. Körperhaltung
    - 4.3.2.2. Schwierigere Gespräche
- 4.4. Setting
- 4.5. Die Deontologie
- 4.6. Die Haltung des Klienten

#### **5. AUSBILDUNG UND BEWERTUNG**

- 5.1. Teil der Ausbildung
  - 5.1.1. Sinnvolle Elemente für Ausbildung
- 5.2. Feedback für Dolmetscher
  - 5.2.1. Mit Dolmetscher
  - 5.2.2. Ohne Dolmetscher
  - 5.2.3. Sinnvolles Feedback für Dolmetscher

Anlage 6 Transkript 1 - Energieabteilung

IV = Interviewer

MW = Maatschappelijk Werker

- 1 IV Wat houdt uw functie in?
- 2 MW Ik ben hoofdmaatschappelijk werker bij de dienst energie. Ik ben bijna 30 jaar geleden begonnen als maatschappelijk werker bij OCMW Gent, dan heb ik examen gedaan voor hoofdmaatschappelijk werker. Dus nu stuur ik een team aan van twaalf personen, dat zijn negen maatschappelijk werkers en drie administratieve krachten. Dus heel kort gezegd, de energiecel, we zijn een thematische dienst binnen ons groot OCMW, die zich specifiek richt op het bestrijden van energie-armoede. Dus elke Gentenaar die vragen heeft, ondersteuning nodig heeft, bemiddeling wil, een afbetalingsplan, omdat hij financiële problemen heeft op vlak van energie, hij kan zijn facturen van gas, water, elektriciteit of stookolie niet meer betalen, die kunnen bij ons team terecht. We kijken naar een oplossing, een afbetalingsplan, of we laten een budgetmeter plaatsen. Afhankelijk van de concrete situatie proberen we in dialoog te gaan met de klant, proberen we een oplossing af te spreken, altijd om te vermijden dat energie of water wordt afgesloten.
- 3 IV Hebt u ook al even lang ervaren met tolken?
- 4 MW Eigenlijk wel. In de eerste zeven jaar dat ik als maatschappelijk werkte\* Dus wij werken in Gent, omdat Gent zeer groot is, werken we per wijk. Dus elke maatschappelijk werker heeft een deeltje in Gent hé, bijvoorbeeld de Muide. Ik was toen verantwoordelijk voor een deel met een grote Turkse gemeenschap. Ik had dus vroeger van in het begin zeer veel cliënten met een allochtone achtergrond, dus van in het begin van mijn carrière heb ik met tolken gewerkt. Toen ik leidinggevende was op de sociale dienst, minder, omdat ik geen cliëntcontacten had. Maar nu ben ik voorzitter van de lokale adviescommissie waarbij we Gentenaars met betalingsmoeilijkheden effectief uitnodigen. Dus ik zie nu weer op regelmatige basis cliënten waarvoor we regelmatig tolken nodig hebben.
- 5 IV Werkt u zowel via het afstandstolken als het tolken ter plaatse? Hebt u met beide ervaring?
- 6 MW Ja. Voor corona deden wij eigenlijk hoofdzakelijk het live tolken, het fysiek tolken. Het gebeurde dat we voor corona ook al telefonisch een beroep moesten doen op een tolk, vooral voor die talen die we niet in huis hebben. Dus wij hebben alleen maar de Arabischspreekende tolk, Bulgaars en Turks omdat dat eigenlijk onze drie hoofddoelgroepen zijn van cliënten die een allochtone achtergrond hebben en beroep doen op een OCMW-hulpverlening, maar het gebeurt dat een Tsjechische cliënt bij ons langkomt. Als we dan niet beroep kunnen doen op een interne tolk of een tolk van eigen huis, konden we bellen naar Babel, telefonisch

dan, of via IN-Gent, de tolkservice, daar hebben we een samenwerkingsakkoord mee, dus daar konden we wel een tolk boeken. Dat was ook al voor corona het geval. Natuurlijk ja, met corona is zeer veel ingezet op het telefonisch tolken, ook het via MS-Teams tolken, wat uiteraard onze voorkeur niét is, maar bon, we zijn al blij dat het kon. Voor ons, een fysieke aanwezigheid met de tolk erbij, is een zeer grote meerwaarde.

- 7 IV Sinds wanneer werken jullie dan al met Babel en IN-Gent?
- 8 MW Dat is al zeer lang hoor. Ik kan daar nog niet meteen een jaartal opplakken, ik zou zeggen al zeker vijftien-twintig jaar dat er een samenwerkingsverband is, maar mijn collega kan daar meer over vertellen. We hebben een speciale login, een bepaalde code, dan moeten we zeggen “Het is hier OCMW Gent, dit is onze login”, zodat ze weten dat het effectief een medewerker is van het OCMW Gent. Met IN-Gent hebben we ook een samenwerkingscontract maar het nadeel daarbij is dat je op voorhand al je tolk moet boeken. Als die dan fysiek komt tolken, stel, wij weten dat er volgende week maandag om 10u hier een Tsjechische klant zal zijn, kunnen we een tolk reserveren via IN-Gent en die tolk zal hier dan zijn. Dat is zeer goed in hulpverleningen die gepland zijn in langdurige trajecten waarvan we weten dat de cliënt volgende week komt. Hier bij ons, in deze setting, weten we nooit op voorhand wie gaat komen, nooit. Soms zeggen ze dan wel dat ze gaan komen en als we horen aan de telefoon van oei da’s iemand die de taal niet spreekt, bevragen we zeker en vast of ze een tolk kunnen meebrengen of moeten we zelf zorgen voor een tolk. Da’s wel een struikelblok, nu soms kan het niet organisatorisch, maar bij IN-Gent moet je wel op voorhand een tolk reserveren. Als je weet op voorhand wanneer de klant komt is dat geen probleem, maar ja, cliënten zijn niet zo voorspelbaar, ze staan hier soms in crisis aan onze balie van oei er is iets ergs gebeurd. Ze willen direct geholpen worden en als we dan geen tolk kunnen reserveren, is dat moeilijk en dan is het via Babel natuurlijk.
- 9 IV Jullie werken dan niet met het videotolken waar jullie bijvoorbeeld in een Zoommeeting gaan, en waar de partijen zichtbaar zijn?
- 10 MW Ikzelf heb dat nog niet gedaan maar ik denk wel dat dat gebeurt hier binnen het OCMW Gent. Wat ik wel al gedaan heb in volle lockdown, is dat de vergadering nu weer fysiek doorgaat, ging door via Teams. De tolk was daar niet bij aanwezig. Neen, ik ben verkeerd. De klant was niet in de Zoommeeting aanwezig, die had gebeld naar mij of wou telefonisch een afspraak, sprak de taal niet, dus de tolk was in de Zoommeeting maar de cliënt niet. Dus ik moest dan mijn gsm op luidspreker zetten, dat was een gans gedoe, maar dat is gelukt. Ik bedoel, dat ging wel. Iedereen was via Zoommeeting aanwezig, behalve de cliënt, die dan belde naar mijn gsm en dan moest ik ja, microfoontje houden op ((lacht)). Ja. Dat was niet zo comfortabel maar wij leggen onze lat niet hoog. Wij zijn altijd al blij dat een tolk is die de situatie kan vertalen, omdat de energiemarkt zo complex is. Onze cliënten snappen dat echt niet dus wij moeten dat echt met mondjesmaat, soms op niveau van lager onderwijs bij manier van spreken, uitgelegd krijgen. Dus wij zijn echt al blij als er een tolk is, ook al is het via afstandstolken, wat onze voorkeur niet is, maar we zijn al blij dat het vertaald kan worden.

- 11 IV Dus u vindt dat het gesprek niet efficiënter zal verlopen via telefoontolken?
- 12 MW Inderdaad.
- 13 IV Hebt u ooit problemen met de technologie ondervonden?
- 14 MW Geluid wegvallen of storing op de lijn niet, maar soms wel dat het volume niet luid genoeg is. Ook al zet ik dat op maximum, dat kan wel gebeuren. Dus ik heb hier al met telefoontolken gewerkt. Als de cliënt daar zit met een mondmasker en ik hier met een mondmasker en dan gebeurt het tolken telefonisch, ik leg mijn gsm hier maar het volume is niet altijd zo ideaal. Mijn cliënt begrijpt dan soms niet wat de telefoon zegt, dan moet ik zeggen van herhaal eens, hij heeft u niet begrepen. Dan moet zij zeggen van er werd me gevraagd om te herhalen want u heeft het niet begrepen. Ik bedoel, als je elkaar niet ziet, dat is moeilijk. Ik zou nu niet zeggen dat het echt een hindernis is, maar het is niet gemakkelijk. Als je elkaar ziet, zie je elkaars non-verbale reactie, je kunt inspringen. Als de cliënt zijn wenkbrauwen fronst, dan ziet iedereen rond tafel, da's een universele taal hé, dan ziet iedereen van oei hij heeft het niet begrepen. Maar via telefoontolken, dan zeg ik van oei hij heeft het niet begrepen. Als de tolk er niet bij is, en ik zie aan de cliënt zijn mimiek van oei ja da's veel te moeilijk of te rap of de tolk gebruikt termen zoals budgetmeter, tussentijdse afrekening, zo van die typische energitermen. Voor ons is dat makkelijk te herkennen maar voor iemand van wie Nederlands niet de moedertaal is, is dat moeilijker, dat zijn ook vaak termen die ze in hun land van origine niet kennen: een afrekening, opladen, een tussentijdse factuur, driemaandelijke factuur, per kwartaal, uw meterstand doorgeven... Als je dat in je eigen moedertaal al niet kent, die begrippen, is dat nog moeilijker om dat vertaald krijgen. Als we merken dat de cliënt niet mee is en de tolk is er, kunnen we er makkelijker op inspringen dan telefonisch.
- 15 IV Als u puur telefonisch tolkt, dan is de cliënt dus wel aanwezig tegelijk maar dan hebt u de tolk via telefoon bereikbaar?
- 16 MW Ja. Maar de tolken geven ook soms gewoon boodschappen door aan de cliënt. Stel, ik ben maatschappelijk werker en ik moet iets zeer belangrijks zeggen aan mijn cliënt, maar die spreekt de taal niet, dan kan ik vragen aan de tolk van bel eens naar die cliënt en zeg eens dat zijn dossier in orde is of dat hij volgende week maandag bij mij op zitdag moet komen. Dus wij gebruiken de tolk ook niet alleen om het effectief te tolken bij een gesprek, maar ook als communicatiemiddel bij een cliënt. Als het een gewone cliënt is die Nederlands spreekt, bellen we hem op en zeggen we van we hebben goed nieuws, uw kinderbijslag is in orde. Maar die boodschap kunnen we niet doorgeven aan iemand die de taal totaal niet spreekt hé. Dus dan vragen we telefonisch aan onze tolk om hem te bellen en de boodschap door te geven.
- 17 IV Is er meer overlap, of dat de communicatie chaotischer verloopt bij het telefoontolken?
- 18 MW Dat gebeurt. Het is niet dat dat nu zeer opvallend is. Eigenlijk, iemand die tolkt, uit mijn ervaring, laat de cliënt altijd volledig uitspreken, zal nog niet beginnen



tolken zolang de cliënt niet uitgepraat is. En de cliënt weet ook dat als er getolkt wordt, hij moet wachten om een vraag te stellen totdat de tolk volledig uitgesproken is. ‘k Ga nu niet zeggen dat dat nu echt chaotischer verloopt of dat er mensen door elkaar beginnen spreken... nee. Als dat gebeurt, dat kan ook fysiek, bij live tolken, zal de tolk onmiddellijk de cliënt daarover aanspreken. Dus stel, ik heb drie zinnen gezegd, de tolk vertaalt die, maar als de tolk nog bezig is met de tweede zin, vraagt de cliënt iets. Dan gaat de tolk zeggen in haar taal van wacht nog even, ik moet eerst nog alles vertalen. Maar eigenlijk verloopt dat goed hoor, langs de twee kanten. Het is niet dat dat zoveel chaos geeft, nee.

- 19 IV Duurt een gesprek telefoontolken langer?
- 20 MW Ja, dat wel. Omdat je ja die rechtstreekse connectie niet hebt, die rechtstreekse reactie, dat non-verbale heb je niet, ja het duurt\* Ja als je een gewoon gesprek hebt, zie je dat mensen het begrijpen of niet. Als je ziet van oké de cliënt is mee in het verhaal, het is duidelijk, dan ga je daar rapper overgaan. Telefonisch niet. Bij telefonisch moet je vaker aftoetsen van zijn er nog vragen, heeft hij het begrepen, is alles duidelijk. Ja dat duurt langer.
- 21 IV Hebt u het gevoel dat het afstandstolken ‘de norm’ is geworden sinds de pandemie, of dat er meer gesprekken telefonisch doorgaan?
- 22 MW Ja, op het moment dat we niet naar de dienst mochten komen, dat huisbezoeken verboden waren, dan konden we niet anders dan telefonisch tolken. Ik heb wel de indruk van zodra er versoepelingen zijn, we die met alle macht grijpen. Dus als het kan om fysiek te tolken, doen we dat wel. Dus is het de norm, dat misschien niet, maar het is alleszins meer ingeburgerd. Dat wel. De drempel is verlaagd uit noodzaak hé. Vroeger deden we dat uitzonderlijk, was de norm het fysieke tolken, nu dat het alternatief het telefoontolken meer is ingeburgerd, gaan we er misschien iets vlugger naartoe grijpen, maar ik ga nu niet zeggen dat het 100% de norm is, omdat onze voorkeur nog altijd uitgaat naar het fysieke tolken. Maar ik spreek nu wel voor de talen die wij in huis hebben hé. Voor de talen die we niet in huis hebben, of een beroep doen op Babel, spreekt het voor zich dat we het op die manier doen hé.
- 23 IV Stottert de tolk meer via telefoon, of heeft hij het zelf moeilijker om woorden te vinden?
- 24 MW Neen, die indruk heb ik niet. Ik ga nu natuurlijk niet zeggen dat ik al honderd telefonische tolkgesprekken al gehad heb, dat nu niet, dus ik weet niet in hoeverre mijn antwoord representatief is, maar ik heb niet de indruk dat dat een moeilijkheid is.
- 25 IV Heeft u soms het gevoel gehad dat de tolk fouten maakt, telefonisch?
- 26 MW Neen, wij hebben dat niet, omdat wij de luxe hebben\* Dus onze zeven tolken zijn onze collega’s, dus wij kennen die goed op de duur. Als dezelfde tolk hier bijna elke week komt tolken, ben je wel goed op elkaar afgestemd. Ik heb niet de indruk dat daar fouten worden gemaakt. Ze kennen ook de werking van ons OCMW, dat

is echt een meerwaarde. Bepaalde zaken kennen zij even goed als ons. Een tolk die hier elke week komt tolken, kent de reglementering, de afspraken hé. Die weet van kijk een afbetalingsplan is op drie jaar, een budgetmeter moet opgeladen worden. Dus ja, hoe meer een tolk inhoudelijk op de hoogte is van toch wel moeilijke gesprekken, hoe groter het voordeel en hoe kleiner de kans dat er fouten gaan gemaakt worden. Als er iets is dat de tolk niet begrepen heeft, gaat ze dat aan mij vragen. En dan zegt ze aan de cliënt van ik ga nog eens iets checken. Bijvoorbeeld een bedrag, als ik zeg de schuld is €1812, en ze was te laat om het op te schrijven, dan gaat ze vragen van hoeveel is de schuld? Dus de tolken gaan vrij vlug iets aftoetsen als ze voelen van oei, heb ik het goed begrepen, of was het wel zo, of ik ben het vergeten. Dan gaat ze rap terugkomen naar mij om dat te vragen, van wat was het adres of het huisnummer?

- 27 IV U beschouwt het dus als een voordeel dat de tolken hier vast bij jullie werken?
- 28 MW Ja. Klopt. Voor ons is dat echt super. Zij weten wanneer de lokale adviescommissies (LAC) doorgaan, dat zijn vaste dagen, dat is altijd op maandagnamiddag en woensdagvoormiddag, zij blokkeren dat in hun agenda zodat ze stand-by zijn op de campus. Op het moment dat we ze nodig hebben, bellen we ze van kun je nu komen tolken? Dan laten ze alles vallen en zij komen naar hier. Voor ons is dat een zeer grote meerwaarde, absoluut.
- 29 IV Wordt de deontologie bij het afstandstolken evenzeer gerespecteerd?
- 30 MW Ja. Ik vind dat zeer belangrijk en ik begin daar altijd expliciet mee. Dan zeg ik van begin je met je deontologische code? Altijd. Ik vind dat belangrijk, ja. Ook al is dat een cliënt, 'k ga niet zeggen die we elke week zien, maar die regelmatig terugkomt, ook waarvan ik weet dat de tolk al zeer veel getolkt heeft. Dus waarvan ik weet dat ze zich eigenlijk niet meer hoeft voor te stellen, eigenlijk weet de cliënt perfect wat die deontologische code inhoudt, toch ga ik vragen van start je met je deontologische code? Ook voor de aanwezigen, zodat iedereen weet dat het duidelijk is.
- 31 IV Ziet u ook voordelen aan het afstandstolken?
- 32 MW Voor onze werking is het wel een voordeel dat alle talen dan beschikbaar zijn. wij zijn met onze tolken beperkt tot de drie talen. Dus op dat vlak kunnen we niet anders dan afstandstolken inschakelen, dus dat is zeker een voordeel, omdat we dan niet beperkt zijn tot onze eigen drie talen. Een ander voordeel is dat we weten dat er onmiddellijk kan getolkt worden op het moment dat we bellen. Zoals vandaag: we hebben 2 Bulgaarse tolken, maar de ene is op verlof en de andere is nu ziek gevallen. Stel dat er nu effectief vandaag een Bulgaarse klant was, die geen Nederlands spreekt en dat effectief een tolk nodig was, dan gingen we ook gebeld moeten hebben hé. Dus dat is wel het voordeel, dat dat onmiddellijk op te lossen is en dat je bij het begin van het gesprek al een tolk beschikbaar hebt. Als dat op afspraak is, dan moet veel meer geregeld worden. Voor ons maakt dat natuurlijk niet uit hé, maar voor de tolk is er ook een tijdsinstaat als ze kan afstandstolken. Dan moet ze zich niet verplaatsen hé. We hebben twintig verschillende locaties in Gent, dus dat kan dat ze om 10u hier een afspraak heeft,

om 11u in de Muide, om 12u in Sint-Amandsberg. Dus de tolken moeten zich wel kunnen verplaatsen tussen de verschillende tolkopdrachten. Dus ja, voor hen is het afstandstolken soms wel iets gemakkelijker, zodat ze de verplaatsingen niet moeten doen. Maar voor mij zozegegd als klant van de tolk, ik heb geen verplaatsingskost, ik heb daar geen tijdswinst mee, behalve dat het gesprek via afstandstolken dan langer duurt.

- 33 IV Waaronn precies verkiest u het tolken ter plaatse?
- 34 MW Ten eerste, we zijn dat zo gewoon. Van kijk, er wordt fysiek getolkt. Een tweede groot voordeel, maar nu spreek ik over tolken, maar dat zijn intercultureel bemiddelaars. Dus het grote voordeel is dat zij, naast het gewone tolken, ook meer interculturele context kunnen geven. Dus daar waar je als maatschappelijk werker vastzit in de hulpverlening met je cliënt, dat je niet verder gaat, kan je een beroep doen op de ICB zodat zij wat culturele context kunnen geven. Bijvoorbeeld een doelgroep die bij onze werking van lokale adviescommissie zeer moeilijk te begeleiden is, zijn de Bulgaren. Ik heb dan effectief op een bepaald moment gevraagd aan onze tolk: waarom is dat zo moeilijk? Die cliënten snappen het systeem van water-, gas- en elektriciteitsfacturen totaal niet. Zij hebben niet de gewoonte van dat te betalen. Voor ons is dat gewoon om maandelijks onze vaste kosten te betalen, maar voor die mensen niet. En de tolk zei van eigenlijk is dat nog een navloeiisel van het communisme. Die mensen in Bulgarije hebben totaal niet de gewoonte van vaste kosten te betalen omdat in tijden van communisme geregeld werd door de staat. Zij moesten geen maandelijks bijdrage voorzien voor gas, water en elektriciteit, dus zij kennen dat niet. Dus zij komen naar hier, wij verwachten van hen dat zij maandelijks de facturen betalen, maar zij zijn dat totaal niet gewend, zij snappen dat systeem niet, zij begrijpen niet waarom ze dat moeten betalen. En dat is dan wel verrijkend als je dat hoort, als je die culturele achtergrond een beetje geschetst krijgt, van ah ja, het is daarom. En als je dat weet, ga je daar in je gesprek veel meer aandacht aan besteden. Van kijk je gaat twee facturen krijgen, een factuur voor het water dat je nu gebruikt, een ander voor de schulden. Je gaat dat met handen en voeten dan gaat uitleggen hoe ons maatschappelijk systeem in elkaar zit. Dus wat voor ons evident is, is voor een persoon uit een ander land die hier komt wonen, absoluut niet evident.
- 35 IV Is dat tijdens een gesprek dat de tolk dat toelicht of wordt dat op voorhand gedaan?
- 36 MW Nee. Ik weet nooit wie er komt. Ik weet ook nooit wie er voor mij zit, wat zijn voorkennis is, wat zijn intellectueel vermogen is. Je hebt mensen die het begrijpen, maar ook cliënten die je totaal niet vast hebt hé, en dan is een ICB wel een grote meerwaarde. Soms zegt ze zelfs: ik begrijp het niet. Of de cliënt begrijpt het niet. We horen aan de vragen die de cliënt stelt dat hij inderdaad totaal naast de kwestie zit. En dan zal de ICB wel los van de tolkopdracht zeggen: hij begrijpt het niet. Ik merk dat natuurlijk ook wel hé, als ik dat systeem zeven keer moet uitleggen, dan heeft dat niet meer iets te maken met het puur taalkundig niet begrijpen, want het wordt getolkt, maar het heeft te maken met ons maatschappelijk financieel-administratief systeem dat te moeilijk is voor

anderstalige mensen. En dat is een voordeel, als de tolk er fysiek bij is, dat er ingepikt kan worden hé.

- 37 IV Komt het vaak voor dat de tolk zegt van kijk er is achtergrondinfo nodig?
- 38 MW Ja dat gebeurt toch wel. Het gebeurt ook dat de tolk even blijft zitten achteraf, als de cliënt voort is, en zegt van dat klopt niet hoor, wat hij zegt. Want zij vertaalt hé. Als ik bijvoorbeeld vraag van met hoeveel personen wonen jullie daar? Dat is belangrijk om het verbruik van water te weten. Een verbruik van 2 personen is anders dan dat van 3 personen. Hij antwoordt bijvoorbeeld 2, dat gebeurt vaak als ze met 2 anderstaligen zijn, bijvoorbeeld een man en een vrouw, ze zijn hier alle twee aanwezig en er is een tolk. Dus ik stel een vraag die voor hen bedreigend is, met hoeveel personen zijn jullie daar? Eigenlijk zijn ze daar met 3 maar de derde is daar illegaal, dan beginnen ze onderling in hun taal af te spreken van wat gaan we zeggen: 2 of 3? Dan is dat moeilijk voor de tolk. Ze tolkt alles wat er gezegd wordt, ook als ze onderling beginnen te konkelfoezen bij manier van spreken. En het gebeurt dan als ze voortgaan dat ze zegt van ik heb de indruk dat ze liegen.
- 39 IV Maar de tolk gaat dat dan niet op het moment zelf zeggen, maar achteraf?
- 40 MW Ja. Op het moment zelf gaat ze gewoon vertalen, wat zeer moeilijk is. Als mensen onderling beginnen, of ze beginnen ruzie te maken. Dan zegt ze soms van ik kan het niet vertalen omdat het te moeilijk is, of te stil, of in een dialect, of ja. Dat ze het gewoon niet kan puur vertalen, dan zegt ze dat. Maar goed, wij zien dat ook wel escaleren, dan is dat inhoudelijk ook niet belangrijk wat ze zeggen. We zien dat er een probleem is dat niet opgelost geraakt. Of bijvoorbeeld ze kent dat gezin niet persoonlijk maar van andere tolkopdrachten. En soms heeft ze informatie uit andere gesprekken en ze zegt dan van kijk dat klopt niet, want ik heb gisteren nog getolkt voor hen op een andere dienst en dan hebben ze totaal andere zaken gezegd.
- 41 IV Dan heeft de tolk toch wel een rol in het gesprek?
- 42 MW Ja, net omdat ze intercultureel bemiddelaars zijn. Als het puur tolken is, gebeurt dat niet. Voor ons zijn dat collega's hé, wij kennen die, zij kennen ook de werking.
- 43 IV Als u een tolk belt, zit u hier op dezelfde plaats met de cliënt, en de tolk is telefonisch?
- 44 MW Ja, dan zet ik haar op luidspreker.
- 45 IV Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover u bij het afstandstolken, dus als de tolk via de telefoon bereikbaar is? Neemt hij u gemakkelijker in vertrouwen bij delictere informatie, of net niet?
- 46 MW Ik merkt daar geen verschil in. Eigenlijk niet. De klant is altijd blij eigenlijk dat er een tolk beschikbaar is, of dat nu naast hem is of via de telefoon. Dan denk hij oef ja oké, het zal lukken. Of er inhoudelijke zaken minder of meer of net niet of wel gezegd worden. Nee, ik heb de indruk dat als de tolk erbij is, dat hij meer op

zijn gemak is. Omdat dat denk ik iemand is die dezelfde origine heeft. Dat zijn geen Vlaamse meisjes die toevallig Bulgaars kunnen, die zijn hier geboren, ze spreken perfect Nederlands. Maar je ziet dat onmiddellijk, je hoort dat ook aan de naam. De cliënt ziet onmiddellijk ah, dat is iemand van mijn gelijken, iemand van ons. Dus ja die hebben dat graag.

- 47 IV En is de cliënt anders tegenover de tolk bij het bellen?
- 48 MW Het is natuurlijk iets afstandelijker, je hebt die persoonlijke interactie niet. Dat weet ik niet, niet dat het me opvalt, niet in positieve of negatieve zin. Er valt mij niets op dat beter of slechter of anders zijn.
- 49 IV Andersom: hebt u het gevoel dat de cliënt meer zijn verhaal durft te doen als de tolk er wel bij is?
- 50 MW Eigenlijk wel, omdat het iets persoonlijker is, je zit in een iets comfortabelere positie. Ik denk dat voor de cliënten het afstandstolken via telefoon afstandelijker is. Omdat ze de tolk niet zien, omdat de tolk hier fysiek niet aanwezig is. Anders zit die hier effectief naast. In ons ander lokaal, want nu met corona zitten we in een grotere zaal, maar normaal gaat de vergadering door in een iets kleinere zaal, zet de tolk zich bewust, maar ook op mijn vraag, aan het hoofdeinde van de tafel om een driehoeks\* Maar hier, eigenlijk zou het wel kunnen, maar meestal zit de bediende daar om de beslissingen te notuleren, de maatschappelijk werker zit altijd daar, ik zit altijd hier. Daar zit dan een medewerker van Fluvius. We zitten hier wel met veel, minstens met vier. De bediende, de medewerker van Fluvius, de cliënt, de tolk. Maar eigenlijk, persoonlijk heb ik liever dat ze in een driehoeksverhouding zit. Omdat je als tolk nog meer je onafhankelijke houding toont zo. Door daar te zitten, positioneert ze zich ergens onbewust aan de kant van de cliënt, en dat heb ik niet graag. In niet-coronatijden zitten we in dat kleinere zaaltje en eigenlijk moet ik dat niet meer vragen, ze weten dat dat ik dat wil. Het voelt ook heel anders aan als ze daar zit, dan in een driehoeksverhouding.
- 51 IV Hoeveel keer per maand of eerder per week heb je een tolk nodig?
- 52 MW Vanuit mijn positie nu, één keer per week.
- 53 IV En da's niet per taal: de ene week Turks, de andere week Bulgaars?
- 54 MW Ja. Maar hoofdzakelijk, omdat dat eigen is aan deze werking en Bulgaarssprekende mensen meer energieachterstal hebben dan Poolse mensen. Polen zien wij nooit in onze werking, daarom dat ik meer ervaring heb met Bulgaarse tolken. Arabisch eigenlijk ook niet veel, omdat zij meestal Frans als contacttaal hebben, dus meestal kunnen zij zich redden in het Frans, en dan de Turkssprekende cliënten hebben vaak een familielid mee, soms hebben we stoelen te kort ((lacht)). Die laatste nu bijvoorbeeld was ook een zoon die tolkte voor zijn mama, het was niet echt tolken maar kom.
- 55 IV Jullie hebben vaste tolken in dienst voor Turks, Bulgaars en Arabisch, maar voor welke talen gebruiken jullie tolken via IN-Gent of Babel het meest?

- 56 MW Vooral Tsjechisch. In onze werking hé, collega's van andere diensten gaan andere talen zeggen. Als je iemand van gezondheidszorg of de medische kaart, die gaan een andere taal zeggen. Dat is heel raar. Elke doelgroep heeft zijn eigen hoofdproblematiek. Gelijk energie, dat is bijna allemaal Bulgaren. Maar dan andere thema's gaan dan misschien meer, ja Tsjechen of toch Afrikaanse mensen. Dat is eigen aan de problematiek. Want het OCMW is zeer ruim, het gaat nu over energie, maar elke doelgroep heeft zijn eigen probleem
- 57 IV Wordt er altijd een tolk ingeschakeld zodra er een anderstalige is?
- 58 MW Ik vraag altijd van zal het lukken in het Nederlands, spreekt u Nederlands? Dat is een beetje te zien. Als er iemand bij is die ze specifiek meegebracht hebben om te vertalen, dan gaan we geen professionele tolk inschakelen. Wanneer doe ik dat wel, als dat een kindje is. Die komen mee om te tolken met mama of papa. Dat doe ik nooit, omdat kinderen eigenlijk onbewust of onrechtstreeks ondergedompeld worden in de miserie van hun ouders. Dus dat wil ik niet. Ofwel maak ik dan een nieuwe afspraak met een professionele tolk en vraag ik dan zonder het kind, en dat is moeilijk, want dat kind moet dat vertalen van ja je moet nog eens terugkomen maar ik mag niet meekomen. Want als ik op dat moment, stel dat dat een Bulgaarse mama is met een kindje van tien jaar dat bewust niet naar school is gegaan om te vertalen, als ik dan zeg oké ik ga de tolk opbellen. Als de tolk onmiddellijk kan, dan hoort het kind het gesprek sowieso, maar het is nog iets anders dan dat ze het onmiddellijk moet vertalen, nu als ze er als derde partij bij is. Maar ze hoort het sowieso hé, ik kan niet vragen aan de mama van zeg tegen uw kind dat ze buiten moet wachten, ik zit niet in die positie. Het kind vangt het gesprek wel op maar het is beter dan dat ze zelf tolkt. Dat doe ik nooit. Maar als er altijd een tolk is zodra er een anderstalige is? Dat doen we niet als ze zich kunnen redden in het Frans of Engels, of als ze iemand meebrengen uit vrienden- of kennissenkring. Alleen als ze alleen komen en ze zeggen dat het echt niet lukt. Maar je voelt dat rap hoor. Ik begin soms dat ik zeg het gaat wel lukken hé, ik ga traag spreken, ik ga het opschrijven, ik ga herhalen. Maar als ik zie na twee of drie minuten van neen dat lukt niet, dan gaan we heel vlug bellen. Als we twijfelen, geven we het voordeel aan de tolk en gaan we ze bellen.
- 59 IV Is er dan een vaste procedure? Beslist u dat het nodig is?
- 60 MW Eigenlijk is dat arbitrair. Ik ga vrij vlug een tolk inschakelen omdat ik dat een meerwaarde is om een tolk in te schakelen, ook om misverstanden te vermijden. Je ziet ook dat het hier moeilijke materie is hé. Cliënten weten dingen niet, slaan alles door elkaar, hebben soms verschillende adressen. Hoe meer duidelijkheid, hoe beter. Dat is ook in het voordeel van de cliënt, dat alles duidelijk is en dat ze alles verstaan hebben hé. Dat is een grote meerwaarde als ze het gehoord hebben in hun eigen taal. Dus ik ga vrij vlug beroep doen op een tolk maar dat is arbitrair, er zijn geen vaste regels, er moet niet standaard een tolk bij zijn. We hebben daar geen vaste afspraken rond. Mij zijn ze alleszins zeker niet bekend. Het is een beetje een aanvoelen: gaat het lukken of niet, kan het in een contacttaal Frans of Engels, hebben ze iemand mee of niet. Als dat geen opties zijn, zijn er geen vaste procedures. Maar je voelt dat rap hoor, als een tolk nodig is.

- 61 IV Kan de cliënt ook zelf beslissen om een tolk te laten komen?
- 62 MW Ja. Soms zeggen ze dat, ze zitten nog niet helemaal neer of ze roepen al ‘tolk! Tolk!’.
- 63 IV Dus het hangt niet volledig af van de dienstverlener?
- 64 MW Inderdaad. Als de cliënt al binnenkomt van hoe, is er geen tolk? Dan weet ik ook dat het nodig is om een tolk te bellen. Dan wacht ik een klein beetje af van hoe de cliënt zich opstelt. De man die we net gezien hebben, was een beuzak: het niet willen verstaan, moeilijk doen, er dingen bijhalen die er niet toe doen. Ik heb veel geduld maar op die momenten ben ik minder tolerant. Misschien is dat niet professioneel. Maar bij mensen die goed meewerken ben je iets toleranter of ga je makkelijker een tolk inschakelen. Als ze nog niet neerzitten en ze eisen al meteen een tolk, dat wekt een klein beetje agressie op bij mij. Eigenlijk, als hulpverlener heb je wel een machtspositie om te beslissen van bij u neem ik een tolk en bij u niet. Oké, jij mag je eigen taal spreken en ik zal een Bulgaarse tolk bellen, en neen jij mag geen Frans of Duits spreken, je gaat Nederlands spreken. Veel hangt af van de houding van de cliënt. Dat is eigenlijk niet professioneel correct, eigenlijk zou dat niet mogen. Elke cliënt zou op dezelfde manier behandeld moeten worden, maar eigenlijk zijn wij maar mensen. Maar als ze hier al met een air toekomen en eisen dat het gesprek in het Frans moet verlopen, ah nee, dan zitten we hier al allemaal\* Eigenlijk moeten we volgens de regels Nederlands spreken hé. We zijn een overheidsinstantie maar we worden wel bestuurd door een politiek bestuur, we hebben een OCMW-raad, een gemeenteraad. Voor hetzelfde geval is dat in de volgende legislatuur iemand van het Vlaams Belang die hier als gemeenteraadslid zit, dan mogen we nooit Frans of Engels praten hé. We hebben al situaties gehad dat de advocaten dat aanvechten hé dat we in het Frans of het Engels praten, dat dat niet mag hé, dat we de cliënt in het Nederlands moeten aanspreken. Het mag eigenlijk niet. Maar we zijn al blij meestal dat de cliënt er is. Een OCMW wordt bestuurd door politiciers, we zijn afhankelijk van een politiek orgaan. En bepaalde politieke partijen hebben een standpunt over integratie.
- 65 IV Anderzijds, als de cliënt er niet meteen naar vraagt maar u merkt dat het nodig kan zijn, zult u zelf de talenkennis inschatten?
- 66 MW Ja.
- 67 IV Is de cliënt er altijd over ingelicht? Ze weten dat een tolk komt?
- 68 MW Ik spreek enkel voor de werking hier hé, andere collega’s gaan anders antwoorden. Maar hier, het moment dat ze een brief krijgen, gaat al een proces van een maand vooraf. Dus een maand ervoor krijgen we de namen door van Farys. We hebben dan al verschillende pogingen gedaan om de cliënten te contacteren: via WhatsApp, via huisbezoek, via e-mail, via zitdag, via telefoon. Dus we weten al een klein beetje van wie dat de cliënt is, of die wel of niet Nederlands kan. Stel, (naam) heeft een cliënt aan de lijn, hoort dat dat totaal niet lukt in het Nederlands, dan gaan we overschakelen op WhatsApp, in het

Nederlands uiteraard, dan kan de cliënt dat 's avonds tonen, als kindje of partner thuiskomen. Dan kan de cliënt dat begrijpen en ons terugbellen. Dus soms vinden we oplossingen of tools die werkbaar zijn, maar als de maatschappelijk werker op voorhand weet van kijk de cliënt komt om 15u en er is een tolk nodig, dan vragen we een tolk en communiceren we dat aan de cliënt. Of dan vragen we aan de tolk om te bellen zodat die dat weet. Natuurlijk, bij onze cliënten, zijn ze wat verwend hé op de duur. Ze weten dat wij tolken vast in dienst hebben. En dan komen ze hier soms binnen zeggen meteen van 'hoe er is hier geen tolk?'. Soms zijn ze verwend op dat vlak omdat ze weten dat dat onze eigen tolken zijn, ze gaan er soms van uit dat hier altijd een tolk is, wat ook niet altijd het geval is. Dan zijn ze soms kwaad of gefrustreerd. Zoals vandaag, de twee Bulgaarse tolken zijn er niet, moest ik een Bulgaarse cliënt gehad hebben...

- 69 IV U schakelt soms ook over op het Engels of het Frans, maar bent u soms niet bang dat u niet even precies kan zeggen in die taal wat een tolk wel nog kan zeggen?
- 70 MW Ja, zeker. Vooral die technische begrippen.
- 71 IV Loopt de communicatie soms stroef? Stel dat het Frans of het Engels ook pas tweede talen zijn voor de cliënt? Dat die de terminologie ook niet kent?
- 72 MW Ja, want energie heeft ook een bepaalde terminologie, die helemaal niet gemakkelijk is alleen al in het Nederlands maar ook bijvoorbeeld in het Bulgaars. In het Bulgaars bestaat er geen woord voor 'budgetmeter'. Dus ja, die technische zaken is zeker een moeilijkheid, zeker als het niet de eerste taal is. Maar meestal lukt het hoor, we zijn hier niet alleen maar met vijf, we helpen elkaar hé. We spelen op elkaar in als collega's. We gaan elkaar helpen en niet uitlachen omdat ik mijn Franse cijfers niet ken bij manier van spreken. Maar strikt gezien mag het niet, moeten we Nederlands spreken.
- 73 IV Is het dan niet meteen efficiënter om een tolk voor Frans of Engels te voorzien of om te zorgen voor bijkomende opleidingen zodat u geïnformeerd wordt over de terminologie in de betreffende taal?
- 74 MW Ja. Eigenlijk zouden we dat kunnen, op dat moment een tolk Frans of Engels inschakelen of bellen. Maar we doen het niet, omdat we zeggen van goh ja uiteindelijk zal het wel lukken. Dat lukt wel. Maar eigenlijk, 100% correct is het niet. Want de ene cliënt heeft dan het recht om wel zeer duidelijk in zijn taal een tolk bij hem te hebben, en dan de andere cliënt heeft dan het recht niet om in zijn eigen taal een tolk te hebben, omdat die wat Frans of Engels spreekt. 100% juridisch juist is dat niet. Maar voor Engels of Frans hebben we absoluut niet de gewoonte om een tolk te contacteren, ook niet telefonisch. Zeker in moeilijke gesprekken is het wel een meerwaarde dat we de cliënt rechtstreeks te woord kunnen staan. Maar we hebben meestal wel een oplossing.
- 75 IV Jullie hebben anderzijds ook de gewoonte om te werken met informele tolken. Dus bijvoorbeeld dat de cliënt familieleden meebrengt. Hebt u dan geen angst dat het niet 100% betrouwbaar getolkt wordt?



- 76 MW Ja. Dat gebeurt. Als ik een vraag stel, en het duurt zeer lang tegen dat ik een antwoord krijg, dan voelen we dat aan en dan kijken we ook eens naar elkaar. Als ze onderling in hun taal afspreken van wat gaan we zeggen. Dan benoem ik dat. Een familielid zal nooit alles vertalen wat zijn familielid gezegd heeft, een tolk natuurlijk wel. Als iets te lang wordt, zie ik ze opschrijven, maar een familielid zal altijd enkel de laatste zin zeggen. Als ik zie dat een vrouw bijvoorbeeld zeven-acht zinnen zegt, maar er wordt maar één vertaald, dan zal ik hem daar zeker op aanspreken. Dat is moeilijk hé, maar dan zal ik zeggen dat ik de indruk had dat er meer was.
- 77 IV In welk type context is dan meestal een tolk nodig? Zijn dat informatieve gesprekken of discussies, onderhandelingen?
- 78 MW Ja, ook hier hebben we discussies over vooral verbruik, waarvan de cliënt zegt van dat verbruik is niet van mij. Er zijn soms zeer moeilijke discussies waarin we dan tegen de cliënt moeten zeggen van neen u bent aansprakelijk, u zal dat betalen, dat is uw verantwoordelijkheid, ook al gaat het om een lek: u moet dat laten herstellen. Elke druppel moet betaald worden. Dat zijn moeilijke gesprekken hé. Hier gaat het altijd over een betalingsachterstal. Cliënten hebben facturen van gas, water of elektriciteit niet betaald. Dan wordt hier het dossier ingediend, eigenlijk met de bedoeling van kijk je moet betalen, anders gaan we afsluiten.
- 79 IV Hoe lang duurt een gesprek met de tolk erbij?
- 80 MW Je mag toch rekenen op het dubbel. Een gesprek van vijf minuten duurt tien minuten, een gesprek van twintig minuten duurt veertig minuten. Het dubbel bijna.
- 81 IV Om terug te komen op het informele tolken: hebt u ook al negatieve ervaringen meegemaakt of hebt u daar absoluut geen problemen mee?
- 82 MW Over het algemeen verloopt de communicatie goed, maar soms ook niet. Dan voel je dat ze bewust iemand van de familie meebrengen, niet om te tolken, maar om zich sterker te tonen. Zo drie broers, Turkse mannen, twee meter hoog, een meter breed, en ze gaan het hier eens komen zeggen hé. Zo een beetje manipuleren. Dan is dat eigenlijk meer een manier waarop ze denken dat ze gelijk gaan krijgen, zo van we zullen eens ons stem verheffen, we gaan dat water niet betalen. Op die manier wel, dat ze familieleden meebrengen, niet echt om puur de taal of het gesprek te tolken, maar meer om te imponeren, dat wel. Of om te onderhandelen: €50 gaat niet, €30 wel. Dan zeg ik van we zitten hier niet op de Turkse markt hé, dat gaat hier niet. Er kan hier niet afgedongen worden, dat zijn nu eenmaal de regels. Dat hebben we vooral bij mensen van Turkse origine. Die zo zeer veel vrienden of familie meebrengen, buggy's, oma's met rolators. Ja, ze zijn zeer familie-minded, ze gaan onmiddellijk de ganse inboedel meebrengen om te tonen van we zijn hier. Maar over het algemeen verloopt de communicatie wel goed. Soms voel je wel zaken dat niet echt oké, zijn. Waarin niet alles vertaald wordt of als er onderling discussies zijn, dat gebeurt ook. Dan zeggen ze van hoeveel gaan we betalen. Ze zitten soms als koppel ook niet altijd op dezelfde golflengte.

Maar dat is dan inhoudelijk eerder, dat ze financieel geen oplossing hebben terwijl we dat van hen wel verwachten als ze hier komen. Maar dat heeft dan niet echt iets met de taalbarrière te maken. Dan verloopt het iets moeilijker.

- 83 IV Als er een tolk nodig is, gaat het dan om cliënten die eenmalig komen of de tolken al goed kennen?
- 84 MW Dat gaat om beide. Het kan om een eenmalig contact gaan, maar het kan ook zijn dat de cliënten binnen verschillende diensten opgevolgd worden. Dat ze vandaag moeten komen tolken voor een energieproblematiek, morgen bij de psychologische dienst voor bijvoorbeeld huiselijk geweld, overmorgen bij de juridische dienst voor een juridisch probleem, de dag nadien hulp voor de medische kaart, dus dat kan wel. Gezinnen die zeer intensief opgevolgd en begeleid worden omdat er problemen zijn op verschillende levensdomeinen. Dan gaat de tolk bijna mee van gesprek tot gesprek hé.
- 85 IV Hoe ver op voorhand wordt de afspraak gemaakt ongeveer?
- 86 MW Bij ons, in deze werking, ongeveer een week. In nood is het telefonisch.
- 87 IV U weet dat er een deontologie van het tolken bestaat. Houden de tolken zich steeds aan de deontologie?
- 88 MW Ja. Ze gaan zich altijd voorstellen in de twee talen, op de duur ken ik het vanbuiten. Dat we elkaar rechtstreeks moeten aanspreken, zo van die zaken. Daar let ik altijd op. Maar collega's doen dat niet, zo van 'vraag een keer aan mevrouw'. Maar ik ben niet in de positie om te zeggen van 'je moet ze rechtstreeks aanspreken!'.
- 89 IV Reageert de tolk daar dan op?
- 90 MW Oei neen. Dat doen de tolken nooit.
- 91 IV Wordt er dan soms meer informatie gegeven in de andere taal?
- 92 MW Als het een professionele tolk is van ons, niet. Als het een gezinslid, een broer, een zus of een partner, dan wel. Maar als het een tolk van bij ons is, nee, dan eigenlijk niet.
- 93 IV Als jullie tolk dan achtergrondinfo geeft, koppelt die dan terug? Legt hij uit dat hij intercultureel bemiddelaar is?
- 94 MW Maar meestal doet ze dat niet in bijzijn van de klant. Meestal doet ze dat als de cliënt al weg is. Zij blijft altijd nog efjes zitten, dat is nog altijd een informeel moment. Ze moet dan ook de naam van de cliënt weten om te registreren. En soms vraag ik van welk gevoel had jij erbij? Ik had er geen goed gevoel bij, wat denk jij? Dan kan zij duiding geven. Maar ik ga niet echt naar duiding vragen of zij gaat geen duiding geven in aanwezigheid van de cliënt.
- 95 IV De tolk is dus altijd transparant? U vertrouwt de tolk?

- 96 MW Absoluut. Ja.
- 97 IV Wat doet de tolk in geval van agressie of conflict?
- 98 MW Echt agressie, ik moet eens denken, hebben we hier in aanwezigheid van een tolk nog niet echt gehad. Bij zware agressie hebben wij een duidelijk protocol: het gesprek wordt gewoon onmiddellijk gestopt. We vragen dat ze onmiddellijk het gebouw verlaten en dat ze mogen terugkomen wanneer ze gekalmeerd zijn. Als het gebeurt, maar ik denk dat het nog nooit zo extreem geweest is, dat we het moeten stopzetten met een tolk, dan zou zij zeer koelbloedig blijven vertalen wat ik zeg van kijk we moeten het gesprek stopzetten. Ze zou het zo letterlijk tolken, denk ik. Bij conflicten verloopt dat eigenlijk goed vind ik. Dan heeft ze meer een bemiddelende rol, net omdat de klant ziet dat het één van de hunne is bij manier van spreken. Ik ga niet zeggen dat wij al zeer veel conflictueuze situaties gehad hebben. Wel discussies over verbruik, betalingen, geld, maar dat is eerder inhoudelijk. Maar er echt niet uit geraken, dat een cliënt blijft discussiëren, dan blijft zij letterlijk vertalen in beide richtingen.
- 99 IV Of emotionele gesprekken? Is het bijvoorbeeld al gebeurd dat cliënten beginnen te wenen?
- 100 MW Ja, dat kan. We zullen dat waarschijnlijk al gehad hebben. Ik kan me wel geen voorbeeld meer voor de geest halen. Dan laten we de cliënt efses de tijd om te bekomen, of dan zeggen we van kijk moet ik een beetje water halen. Dan vertaalt de tolk dat uiteraard. Maar meestal herpakken cliënten zich vrij vlug. 't Is niet dat we hier lange theatrale zaken hebben, maar er wordt hier wel eens een traantje gelaten. Dan ook blijft de tolk rustig. Ik tolk zeer graag met de Bulgarse tolken.
- 101 IV Weet u dat of een tolk een boodschap soms verzachtender of harder overbrengt?
- 102 MW Dat weet ik natuurlijk niet. Mijn buikgevoel zou zeggen dat ze dat niet doen. Ik zou ook niet weten waarom. Want uiteindelijk ja, moet de boodschap gewoon gebracht worden. Wij doen heel vaak slechtnieuwsgesprekken. Ik heb de indruk dat ze dat niet doen. Niet in de ene kant of in de andere kant. Ik heb de indruk dat ze heel transparant zijn.
- 103 IV Dan kom ik bij mijn laatste deel: hebt u ooit een opleiding gevolgd waarin u leert werken met tolken, voor het eerste professionele contact dat u had met een tolk. Maakte dat deel uit van uw opleiding, of hebt u een bijscholing gevolgd?
- 104 MW Ja, ik heb eens een bijscholing gedaan, maar ik werkte hier al een tijdje hoor, ik denk dat ik hier een tien- of vijftiental jaar werkte. In ons starterspakket, want wij hebben een basisopleiding maatschappelijk werker, ik denk niet, maar we moeten dat vragen aan een beginnend maatschappelijk werker, ik denk niet dat het werken met tolken nu vervat zit in de basisopleiding, wat eigenlijk niet juist is. Maar ik zal het eens vragen en je laten weten. Ik bedoel de basisopleiding die ze hier intern krijgen voor deze dienst. Stel dat ik hier morgen begin te werken als maatschappelijk werker, dan moet ik veel vormingen volgen. Ik heb eens een bijscholing gevolgd, maar dat was eens een uurtje of twee, ik herinner me er

zoveel niet meer van. Maar dat was zo van wat is belangrijk als je werkt met een tolk, bijvoorbeeld het rechtstreeks aanspreken en de driehoekspositie. Dat zijn zo twee zaken die ik onthouden heb omdat ik die nu nog dagelijks toepas.

- 105 IV Was dat een meerwaarde voor u?
- 106 MW Ja, absoluut, en eigenlijk moest dat al veel vroeger gekomen zijn. Eigenlijk zou dat basis moeten zijn.
- 107 IV Heeft u dan ook gaandeweg bijgeleerd hoe u moet werken met tolken, voor de bijscholing?
- 108 MW Ja je leert uit de praktijk hé. Of je vraagt aan een collega van hoe doe jij dat. Of tijdens een huisbezoek van een Turkse cliënt, zij vragen om je schoenen uit te doen hé. Wij gaan ook op huisbezoek met de tolk. Dat zijn zo van die zaken die je leert, als je rechtstreeks in de cultuur terechtkomt.
- 109 IV Welke onderdelen zijn volgens u dan het meest nodig, of praktisch, om aangeleerd te krijgen?
- 110 MW Gewoon ja, de basis, van wat is belangrijk als je werkt met een tolk, wat kan je verwachten van elkaar en wat niet? Op huisbezoek, dus ook wat praktische dingen. Ik kan me voorstellen als beginnende maatschappelijk werker, dat je niet echt weet. Ik wist dat ook niet toen. Je doet maar in de veronderstelling van zo zal het wel goed zijn, en je corrigeert elkaar een beetje. En je vraagt tips aan collega's of je leidinggevende. Ik heb veel gehad aan die bijscholing, maar ze kwam veel te laat. Tenzij het nu al vervat zit in de startersopleiding hier, dat zal ik navragen.
- 111 IV Houden jullie, medewerkers, soms vergaderingen waarin jullie de prestatie en de rol van de tolk bespreken? Wat er goed ging, wat er minder goed ging? Zodat de tolken soms feedback krijgen.
- 112 MW Neen, dat doen we eigenlijk niet. Ik veronderstel dat het team van tolken en ICB's dat wel doet met de leidinggevende. Maar wij, die beroep doen op tolken, niet. Maar zij zullen wel intervisiemomenten en vergaderingen hebben, van kijk, zijn er de afgelopen weken of maanden moeilijke situaties geweest enzo. Wij doen dat eigenlijk niet.
- 113 IV Zou het efficiënt zijn?
- 114 MW Mochten er problemen zijn wel. Mocht ik voelen dat het niet goed is, of ze komt te laat, of ik voel me er niet goed bij, dan zou ik het in eerste instantie met haar proberen te bespreken. Of eventueel zou ik contact opnemen met haar leidinggevende. Natuurlijk, het zijn collega's van ons hé, dat is een andere setting dan een tolk die we maar één keer hier zien. Mocht ik het gevoel zijn dat het echt niet goed loopt, zou ik het wel bespreekbaar stellen. Maar nu hebben we niet echt de nood om die zaken te bespreken omdat alles zeer goed loopt.

- 115 IV Krijgt de tolk soms rechtstreeks van u feedback, zonder formele vergaderingen? Of bespreken jullie de communicatie achteraf, mocht die stroef verlopen zijn?
- 116 MW Ja, als het echt een zeer moeilijk gesprek was, dan wel, en de cliënt gaat voort, dan blijft de tolk zitten om dat te bespreken, van wat vond jij? Of je hebt dat goed gedaan. Dan geef ik ze ook wel een compliment als ze dat verdienen. Ik bedank ze ook altijd voor de tijd en de flexibiliteit. Maar dat structureel inplannen voor feedback, dat doen we niet. Eerder zo informeel als de cliënt weg is, heel kort. Maar ik zeg het, wij hebben een zodanig goede samenwerking, we zijn zodanig vertrouwd met elkaar, zodanig afgestemd. Als je elkaar bijna wekelijks ziet bij tolkopdrachten. Het is niet mijn vriendin, maar het zijn goede collega's. We zijn zeer dankbaar altijd. Dat is een zeer grote meerwaarde. Vroeger hadden we dat niet en dat was hier echt miserie.
- 117 IV Zijn er meer anderstaligen die komen waar u een tolk voorziet, dan dat er zijn waar u het Engels en het Frans gebruikt of dat ze toch Nederlands proberen te praten? Of zijn er toch meer waar u een tolk voor inschakelt?
- 118 MW Da's echt een combinatie. Sommigen gaan echt proberen. Sommigen staan erop dat het zal lukken, ook al hebben wij soms het gevoel van heb je het wel goed verstaan? Ze kunnen hele tijd uit beleefdheid ja zitten te knikken, maar dan hebben het totaal niet verstaan, dan hebben ze een nieuwe afspraak nodig. Maar het is een beetje de combinatie: sommigen gaan zich redden, soms is het Frans of Engels, en dan soms een professionele tolk. Het is ook te zien, wij nodigen 60 cliënten uit. Dat kunnen er 60 zijn die Vlamingen zijn, die hier geboren zijn. Maar dat kunnen even goed 60 allochtone mensen zijn. Dat is een mix meestal. Het zal minder dan 1 op 3 zijn ongeveer die een professionele tolk nodig heeft.
- 119 IV Dat waren al mijn vragen, dank u wel!

Anlage 7 Transkript 2 - Energieabteilung

IV = interviewer

MW = maatschappelijk werker

- 1 IV Kunt u kort even uw functie omschrijven? Wat u zo doet binnen deze sector van het OCMW?
- 2 MW Ja ik ben maatschappelijk werker dus dat is eigenlijk een uitvoerende functie waarbij ik veel contact heb met cliënten. En ik werk momenteel drieëntwintig jaar bij het OCMW. Ik werk zowel met het afstandstolken als met het tolken ter plaatse, hoofdzakelijk het afstandstolken.
- 3 IV Mijn eerste grote thema is de inschakeling van de tolk en in welk soort communicatie de tolk nodig is. Hoe vaak per maand of per week hebt u een tolk nodig?
- 4 MW Effectief inschakelen van een tolk doe ik eigenlijk maar wanneer de communicatie met de cliënt niet lukt. Ik zal heel snel overschakelen op Frans en Engels als dat lukt en daar kan ik me meestal wel mee redden. Dus ik heb heel wat anderstalige mensen maar ik heb niet zo heel vaak een tolk nodig. En onze eigen tolken moeten we op voorhand inplannen. Dus als mensen op het onverwacht langskomen, is het niet altijd mogelijk om direct een eigen tolk van bij ons intern beschikbaar te hebben. Als het echt nodig is, zouden we dan via Babel kunnen werken. Maar ik probeer meestal een alternatief of ja, in 't Frans of het Engels. Ik doe heel veel onverwachte huisbezoeken en dan kan het voorkomen dat mensen mij echt niet begrijpen. Dan probeer ik uit te leggen en op een kaartje te schrijven dat ze me moeten opbellen om een afspraak te maken of met iemand te bellen die wel Nederlands kan, dat gebeurt heel vaak ook. Maar eigenlijk het zelf inschakelen van een tolk, doe ik meestal bij geplande bureelgesprekken of in dit geval is het nu telefonisch hé, dat we een conference call doen met de tolk.
- 5 IV En als het dus onverwacht is, doet u meestal beroep op telefoontolken. Niet op een tolk ter plaatse?
- 6 MW Dat heb ik niet. Behalve als ze iemand meebrengen of als ze zelf voorstellen van ik ga iemand bellen die niet goed Nederlands kan, dan wel. Bij voorkeur eigenlijk op die manier omdat mensen zich denk ik daar ook meer vertrouwd bij voelen. Maar als het niet lukt, dan probeer ik een afspraak in te plannen en met een tolk van ons te werken.
- 7 IV Voor welke talen gebruikt u zo'n tolk?
- 8 MW Voor mij is het voornamelijk Turks en Bulgaars. Die zijn hier vast in dienst. Daar heb ik de meeste ervaringen mee. Ik zal in het verleden wel al eens andere talen gebruikt hebben. Maar dat was dan telefonisch of een afspraak met een tolk hier op het bureel, maar dat was al lang geleden dat ik dat gedaan heb. Het Slovaaks is vaak ook een probleem, in die zin dat er mensen zijn, als ze Slovaaks

spreken, ze geen Nederlands of Frans kennen, of Engels kennen, maar we hebben geen Slovaakse tolk. En dan is het vaak iemand van de familie of iemand die ze kennen die dan aan de telefoon komt ofzo. Of die ze dan laten terugbellen naar mij en dat zij dan vertalen.

- 9 IV En hangt het soms af van het gesprek zelf of er een tolk nodig is? Stel dat de cliënt u echt niet begrijpt, zult u dan toch voor een heel kort informatief gesprek bijvoorbeeld u proberen te redden in het Engels of eventueel dat de cliënt toch probeert Nederlands te spreken?
- 10 MW Ik probeer dat. En als het gaat over het Engels en het\* Het hangt er ook van af hoe goed hun Engels en hun Frans is en eerlijk gezegd het mijne is ook alleen maar verbeterd sinds ik hier werk, ik heb hier meer geleerd dan op de schoolbanken ((lacht)). Maar ik probeer het. Ik heb zoiets van het doel heiligt de middelen in die zin dat ik alles probeer om op dat moment dat het nodig is, de informatie over te brengen. Als ik voel van dit is een te belangrijk gesprek en er is een tolk nodig, ga ik proberen inplannen en het meer georganiseerd te laten verlopen met een tolk.
- 11 IV En voor welk type gesprekken voert u dan een gesprek met een tolk? Is dat om mensen te helpen, om een afbetalingsplan te maken?
- 12 MW Vaak is dat om mensen uitleg te geven over de situatie die\* de hulpverleningsvragen die zij stellen en de uitleg die ik wil geven, omdat ik het belangrijk vind dat ze het goed begrepen hebben. Ook voor afbetaalplannen eigenlijk, dat kan, als ik het gevoel heb van ze hebben het hier allemaal niet zo goed begrepen. Voor mij is het belangrijkste dat ik het idee heb dat de mensen het goed begrepen hebben. Ik ga ook overschakelen op heel eenvoudig taalgebruik. Ik ga veel trager praten en ik probeer zo eenvoudig mogelijke zinsconstructies te gebruiken eigenlijk omdat je dan soms merkt dat mensen het beter begrijpen.
- 13 IV En u probeert wel direct in het Nederlands? U geeft hen een kans om Nederlands te spreken zonder tolk? Of probeert u van de eerste keer in het Engels of het Frans?
- 14 MW Nee, ik ga altijd eerst in het Nederlands proberen. Als dat niet lukt, dan ga ik Frans of Engels proberen.
- 15 IV En dan is de tolk erbij halen eerder een plan C?
- 16 MW Ja, ja. Als ik voel van nee, het hangt er ook een beetje van af van hoe snel moet het gaan, hoe dringend is het probleem, ja. Maar het is op dat moment echt inschatten van oké welke boodschap moet er gebracht worden? Hoe moeilijk loopt het gesprek? Want het is niet alleen het inhoudelijke, de boodschap die gebracht moet worden, maar soms ook een beetje\* Mensen die al wat opgejaagd zijn of boos zijn, dan vind ik het moeilijk. In het Nederlands kan ik het heel genuanceerd zeggen, in het Frans en Engels heb ik dat moeilijker omdat ik dan ook naar mijn woorden moet zoeken soms, dat is niet zo goed als mijn

Nederlands maar ik doe mijn best. En dat is soms moeilijk. En als er al een gespannen sfeer is, in sommige gesprekken heb je dat dat je geen goede boodschap moet overbrengen. En als je al merkt dat de sfeer al gespannen is of als de mensen al zeer assertief ofzo zijn, dan vind ik het heel moeilijk om fijngevoeligheid in de taal te leggen. Dan ben ik zeer aan het wikken en wegen, tegenover als mensen voor mij zitten en dan zeg ik van kijk jij praat in het Frans, maar praat alsjeblieft traag zodat ik het begrijp. Ik praat Nederlands, ook traag, zodat jij het begrijpt. Lukt het niet, zeg het dan, dan probeer ik het in het Frans te doen. Maar het geeft ook een ander gevoel als mensen proberen. Tegenover iemand die bij u komt en hup 'tolk' zegt. Dat is waarschijnlijk ook niet zo bedoeld omdat ze ook de taal niet beheersen maar ja ze komen binnen en ze zijn het al gewoon van een tolk te krijgen of te vragen. Dan heb ik zoiets van laten we het eerst proberen hé, ik heb hier nu geen tolk, laten we het eerst gewoon proberen. Ja 't is een beetje afwegen, ik vind het constant afwegen. Ik heb niet zoiets van dan doe ik het zo of zo, ik probeer het op alle mogelijke manier en als het niet lukt en er is tijd en ruimte om een tolk in te schakelen, dan gaan we dat proberen.

- 17 IV Zijn er soms gesprekken waar u Engels of Frans spreekt met de cliënt en achteraf dacht van ja misschien is het beter met een tolk geweest om alle nuances over te brengen?
- 18 MW Ja, dat kan.
- 19 IV Dus er is geen vaste procedure hier, neem ik aan, om een tolk in te schakelen zodra er sprake is van een anderstalige cliënt?
- 20 MW Neen.
- 21 IV Dus dat is dan vooral uw keuze om een tolk in te schakelen?
- 22 MW Ja, dat is op aanvoelen van wanneer denk ik dat dat nodig is en je hebt ook mensen die overtuigd zijn dat hun Nederlands goed genoeg is. Anderzijds probeer ik mensen aan te moedigen om Nederlands te praten, dan zeg ik van probeer en we zien wel hoe ver we geraken hé. Ik begrijp ook dat dat niet voor iedereen evident is maar ik heb geen vaste procedure. Dus het is zuiver gevoelsmatig.
- 23 IV Kan de cliënt soms beslissen van er is echt wel een tolk nodig, ik zou graag het gesprek verderzetten met een tolk, of is dat enkel uw keuze?
- 24 MW Neen, dat kan, als die zegt van ik wil dat hier niet verderzetten, ik wil daar graag een tolk bij, ja dan regelen we dat hé.
- 25 IV Dus de cliënt kan ook kiezen?
- 26 MW Ja.
- 27 IV Oké. De cliënt is op voorhand soms ingelicht dat er een tolk komt?



- 28 MW 't Is eerder omgekeerd. Het is de cliënt die aangeeft dat er een tolk moet komen. 't Is nooit op voorhand als er iemand komt dat wij beslist hebben dat er een tolk zal zijn. 't Is eerder omgekeerd. Het is de cliënt die moet aangeven dat die een tolk wenst of dat we al een afspraak hebben en dat ik zeg van ik zal u een afspraak geven met een tolk.
- 29 IV Die informele tolken, daarmee bedoel ik familie of vrienden die voor cliënten tolken, dat gebeurt regelmatig?
- 30 MW Dat gebeurt zeer regelmatig, dat is zelfs het grootste deel. Dat er iemand meekomt.
- 31 IV Hebt u daar positieve of eerder negatieve ervaringen mee? Hoe staat u tegenover familietolken, niet-professionele tolken?
- 32 MW Ik heb daar absoluut geen probleem mee, omdat ik zoiets heb van we zijn hier om mensen te helpen. Het doel is om mensen te helpen en als dat zo\* Het enige wat ik soms probeer is als het jonge kinderen zijn. Maar deze morgen heb ik toevallig iemand bij mij gehad van een meisje van tien-elf jaar. Maar de mama begreep mij wel maar het meisje was mee omdat ze erna nog mee naar de dokter moest. Maar je merkte wel dat dat kind af en toe als vertaler ingeschakeld wordt. Soms krijg je ook telefonisch wel iemand aan de lijn waarvan ik vraag van hoe oud ben jij? Dan blijkt dat de dochter. Als ik negatieve boodschappen moet overbrengen, ga ik dat niet aan een kind proberen te geven, tenzij ik het niet weet natuurlijk. Dat probeer ik te allen tijde te vermijden. De bureelgesprekken zijn natuurlijk ook beperkt, in corona hadden we geen huisbezoeken of bureelgesprekken. Dan was het alleen maar telefonisch. Dan is het ja roeien met de riemen die je hebt he. Maar er wordt heel veel informeel getolkt. Dat is ook denk ik een beetje een overlevingsstrategie\* Dat is niet het juiste woord misschien. Mensen proberen zelfredzaam te zijn door hun eigen omgeving in te schakelen. Dus als dat mensen zijn waar zij zich goed bij voelen en hen vertrouwen, dan is dat geen probleem he. Dan denk ik wel dat dat moet kunnen want uiteindelijk is het doel van mensen moeten de boodschap en de informatie begrepen hebben.
- 33 IV Merkt u dat cliënten dan meer durven te vertellen of ook over gevoeliger onderwerpen durven te spreken als er een familielid of vriend bij hen zit dan als er een onbekende professionele tolk bij is?
- 34 MW Ik denk dat dat fifty-fifty is.
- 35 IV Hebt u zelf het gevoel dat niet alle nuances kunnen overgebracht worden bij informele tolken?
- 36 MW Soms voel je wel dat als ik iets zeg, dat er dingen niet altijd letterlijk vertaald worden bij informele tolken en dat dat gesprek tussen de twee dan ontstaat. Inhoudelijk weet ik niet wat dat is. Je voelt dat denk ik intuïtief wel aan dat dat met de beste bedoelingen is. Dan ga ik daar ook niet gaan afblokken. Als mensen dat proberen uit te leggen. Soms heb ik wel dat de tolk het ook niet verstaat, het

ook niet goed begrepen heeft of de taal ook niet goed beheerst. Het ook inhoudelijk niet goed begrijpt. Het is niet alleen de taal. Misschien omdat het te complex is, dan is dat niet evident om dat over te brengen.

- 37 IV En vindt u dat even betrouwbaar om met informele tolken te werken?
- 38 MW Als ik met onze eigen tolken mag spreken hier, ik heb daar een goede samenwerking mee, ik bevroeg ook achteraf soms aan de tolk van hoe vond jij dat het verlopen is. Want als ze zouden zeggen van liever zo of zo, ik bevroeg dat ook wel aan de tolk want ik vind dat wel belangrijk. Maar bij informele tolken, goh. Je weet het niet altijd he, het is een beetje gevoelsmatig. Maar sommige woorden versta ik wel. Je weet wel waarover ze ongeveer bezig zijn. Maar je ziet ook gezichtsuitdrukkingen, je probeert dat wel wat\* Maar of je die vertrouwt\* Soms voel je ook dat die relatie niet altijd even goed is, dan probeer je daar ook wat aan te doen. Soms vraag ik dan een nieuw gesprek aan. Maar dat heb ik nog niet zoveel gehad.
- 39 IV Gaat het dan om cliënten die u één keer ziet of kent u sommige cliënten al goed waarbij er altijd een tolk wordt gebruikt?
- 40 MW Allebei. Ik heb een gezin waarbij er altijd met een tolk moet gewerkt worden, die ik al jaren ken. En zelfs met tolk is het nog moeilijk om het gesprek inhoudelijk, om de boodschappen goed en duidelijk te communiceren. Maar ik het zowel vluchtigere contacten als dat ik mensen heb die ik al lang ken.
- 41 IV En om even terug te komen op dat u zei dat u de tolk soms achteraf bevroegt. Kan het zijn dat de tolk achteraf soms zegt van ja ik weet niet of de argumentatie steek hield ofzo?
- 42 MW Als dat ons eigen tolk is, ja. Dat kan hé. Ja.
- 43 IV Of dat u zei van ik had er een goed gevoel bij?
- 44 MW Wat ik al een paar keer gehad heb, dat ik vraag van ligt het aan mijn vraagstelling of aan mijn informatie die ik wil geven? Want ik had het gevoel dat de tolk toch moest telkens bevragen, de vraag moest herhalen, voor ik het antwoord op de vraag had. Dat ik dan denk ik van heb ik mijn vraag verkeerd gesteld? Heeft die de vraag toch niet zo goed begrepen? Omdat er naast de kwestie geantwoord wordt. Ligt het aan de taal? Zou die de taal niet goed beheersen? Het kan, ja.
- 45 IV En als er een tolk geboekt wordt zeg maar, hoe ver op voorhand wordt de afspraak gemaakt?
- 46 MW Goh 'k heb de indruk dat ons tolken goed bevroegd zijn. Ik moet dat dus doorgeven\* via computer doe ik een aanvraag en dan moet ik drie momenten doorgeven en ik merkt dat dat twee-drie dagen kan duren voor een tolk zegt dat ze kan. Dus dat ik een aanvraag doe en pas twee-drie dagen later kan er getolkt worden.
- 47 IV Weet u dat een tolk deontologie heeft en wat die is?

- 48 MW Ik weet dat er een deontologie is en ik zeg altijd tegen ons eigen tolken ‘doe uw ding maar’ als we een gesprek starten. Dan weet ik dat ze eerst iets zeggen dat ze alles letterlijk vertalen enzo.
- 49 IV Houden ze zich volgens u altijd aan hun deontologie? Stellen ze zich voor in beide talen, zitten ze in de triadeopstelling? Dus dat jullie in een driehoek zitten, dat u en de cliënt recht tegenover elkaar zitten en de tolk links of rechts van jullie zit?
- 50 MW Meestal wel. Ja meestal is dat in een triadeopstelling. En inderdaad, ik hoor wel wat ze zeggen hé. Ik hoor dat ze een deontologie hebben. Wat ik niet begrijp, maar ik weet waarover het gaat.
- 51 IV Ondanks dat u al jaren ervaring heeft met tolken, dat u meerdere keren per maand een tolk nodig heeft, gaat ze toch de deontologie blijven herhalen?
- 52 MW Als dat bij mij is persoonlijk zou het kunnen dat het soms wegblijft. Als dat met meerdere mensen samen is, wordt dat er wel bij gezegd.
- 53 IV Merkt u soms dat de tolk meer informatie geeft over een bepaald onderwerp? Dat u iets uitlegt, maar het gesprek tussen cliënt en tolk lijkt langer te duren?
- 54 MW Ja, maar ik denk dat dat is door het feit dat de cliënt de vraag niet zo begrepen heeft en dat de tolk zegt tegen mij van ik ga het anders formuleren ofzo.
- 55 IV En dan wordt altijd naar u teruggekoppeld?
- 56 MW Ja, altijd.
- 57 IV Lijken er soms onderonsjes te ontstaan?
- 58 MW Niet met onze tolken. Als ze iemand meebrengen wel hé.
- 59 IV Is de transparant tegenover u?
- 60 MW Ja. Ik heb daar altijd een heel goed gevoel bij.
- 61 IV Wat doet de tolk in geval van agressie of conflicten? Blijft die altijd neutraal?
- 62 MW Uiteraard.
- 63 IV Is het al voorgekomen dat de tolk het soms zelf moeilijk heeft om te tolken als er een moeilijk onderwerp is? Dat u merkt de tolk heeft het zelf moeilijk? Of gebeurt dat niet?
- 64 MW Neen, niet dat ze het moeilijk hebben met iets, maar ik vind gesprekken soms met een tolk\* ‘k Ga zoeken naar het juiste woord. Vermoeiend. Ze duren langer, ’t is gelijk dat je\* Alles wordt dubbel gezegd. En het duurt soms langer, het is soms vermoeiend, je moet veel meer dingen oppikken. En dan kan ik soms daarna moe zijn en zeker als de cliënt zich een beetje opjaagt ofzo. Dat probeer ik wel achteraf te vragen aan de tolk van ça va? Alles oké? Zo gewoon efkes ja.

Hoe moet je dat uitleggen. Een bevestiging zo. Dat ik dan mij er een beetje ambetant bij voel als er een moeilijk gesprek was. Ik heb dat ook niet graag hé, een moeilijk gesprek. Dat ik dan zo denk van ocharm, zij heeft dat hier ook moeten horen. Maar echt emotioneel moeilijk, dat denk ik niet.

- 65 IV Komt het voor, merkt u soms dat de tolk een boodschap verzachtender of harder overbrengt dan u of de cliënt bedoeld heeft?
- 66 MW Ik denk dat niet. Ik denk dat ik dat eerder zou hebben. Als ik zelf Frans of Engels praat, omdat ik niet genoeg kan nuanceren. Officieel moeten wij Nederlands praten hé. Maar ik heb van in het begin zoiets gehad van ik doe mijn best en als mensen het aanvaarden dat ik Frans of Engels praat en ik doe het op die manier, en het lukt, doe ik daar wel mijn best mee. Ik heb ooit agressie gehad in het Frans. Maar ik kan mij ook niet verweren of verwoorden voldoende in het Frans of om dat gesprek nog verder te zetten. Dat was dan ook niet zijn eerste taal dat Frans maar zijn tweede, maar hij sprak het vrij goed. Dan heb ik ook iemand gehad dat die eiste dat ik Frans verder praatte met hem maar ik ben in het Nederlands verdergegaan omdat ik het niet genoeg kon nuanceren en die werd echt wel kwaad en dan ja dan voel je ook niet dat er geen wederzijds respect is en dan heb ik zoiets van allee die werd kwaad. Ik kon ook niets inbrengen tegen wat hij in het Frans aan het zeggen was.
- 67 IV Mist u daarom soms Franse of Engelse tolken? De iets courantere talen, maar die iets meer thuis zijn in de taal. Of Duits?
- 68 MW Ik denk niet dat ik dat op één hand kan tellen in al die jaren, mensen die Duits goed beheersen. Nee, ja dat is eigenlijk wel opvallend hé. Mis ik dat? Als ik dan toch kan werken met een tolk, heb ik liever dat tolken die eerste taal spreekt dan de tweede taal. Dan heb ik het liefst in de originele, in de taal waarin ze zich het best kunnen uitdrukken.
- 69 IV Werkt u ook met het telefoontolken?
- 70 MW Onze eigen tolken ja hoofdzakelijk voor mij.
- 71 IV En hoe komt het dat ook zij vooral telefonisch werken?
- 72 MW Corona ((lacht)).
- 73 IV Nu nog altijd?
- 74 MW Ja, ook omdat wij niet altijd in Gent zijn. Wij doen veel thuiswerk hé. Zij komen nog niet ter plaatse denk ik. Wat wel kan is dat de cliënt komt, dat heb ik ook al gedaan, en dan via Teams. Dat heb ik wel al gedaan. Dan zet ik het scherm opzij en dan kunnen we alle twee de tolk zien. Maar echt ter plaatse komen? Nee.
- 75 IV En via Teams: zit de tolk dan bij u?
- 76 MW Nee. Ik zit in het lokaal met de cliënt zoals jij nu recht tegenover mij zit, en dan bel ik via Teams de tolk. En dan zien we die ook met camera.

- 77 IV Sinds wanneer doen jullie dat? Is dat echt begonnen met corona?
- 78 MW Ja, dat wel.
- 79 IV En het telefoontolken?
- 80 MW Neen, dat heb ik ervoor ook al gedaan. Maar ik heb een beetje de luxe dat er hier op de campus waar ik zit een Bulgaarse tolk aanwezig is. Dus als ik iemand onverwacht op mijn bureel had die Bulgaars\* Meestal is het voor mij Turks of Bulgaars hoor. En die Bulgaarse tolk was in the house, dan belde ik die en vroeg ik: pas het om nu te komen? En dan zei die soms ja ik ben hier nog efjes bezig maar ik kom dan af. Dus ik had wel die luxe dat ze bij mij kon komen. Maar anders als die op locatie zitten, dan zijn die zodanig veel bevraagd dat je die eigenlijk niet kunt boeken hé.
- 81 IV Om er een jaartal op te plakken: is dat begonnen in de jaren 2000 of 2010 dat jullie in contact kwamen met de mogelijkheid om ook te tolken via telefoon?
- 82 MW Dat werd daarvoor ook al gedaan.
- 83 IV En op regelmatige basis?
- 84 MW Goh ja, regelmatig... ja toch wel. Mijn zitdagmomenten beperken zich tot twee halve dagen in de week, waardoor het dan wel wat\* de andere momenten ben ik met andere zaken bezig, behalve als ik apart afspraken heb. Maar het is niet zo, wat ik nooit gedaan heb, is van ik ga op huisbezoek en ik bel vandaaruit een tolk. Omdat ik dan ook ervan uitga ja die tolken zijn voor gans het OCMW, en die zijn ook overbevraagd. Ik probeer daar zoveel mogelijk rekening mee te houden. Je hebt ook geen rechtstreekse verbinding hé, je kunt dan naar het algemeen nummer bellen en dan kunnen ze kijken van is er iemand beschikbaar maar van op huisbezoek hebben ze dat nooit gedaan. Dan ga ik liever een afspraak inplannen van op bureel, ik vind dat dat dan ook rustiger verloopt. Wat mij wel enorm is opgevallen, in het begin als ik telefonisch begon te tolken met corona, maar dat heeft dan vooral te maken met corona, was het zeer moeilijk met achtergrondgeluiden. Want de kinderen zaten ook thuis hé. Iedereen zat thuis, mensen hebben stress, mensen zijn bang, mensen hebben problemen. Je hoorde ook kinderen op de achtergrond hé, dan nog een gesprek met een tolk, dat vind ik heel moeilijk. Ook nu nog telefonisch tolken, zoals vorige week met een Turkse tolk voor het gezin waarvoor die altijd moet tolken... Ik stuur hem [de cliënt] dan wel een bericht via Whatsapp van kijk dan gaan we bellen met een tolk. Hij stuurt mij dan een bericht via Whatsapp van TOLK? Afspraak tolk aub? stuurt hij dan. Ik maak een afspraak met een tolk, ik stuur hem dan terug van die dag dat uur gaan we bellen met een tolk. En hij was eigenlijk in gesprek met een school, hij was dat gesprek aan het verder voeren terwijl ik hem opbelde met de tolk. En dat ging ook niet. En dan had ik wel eerst gezegd van we gaan het op een andere keer doen, want het lukt niet, ik versta jou niet, je bent ondertussen met iemand anders aan het praten. De tolk moest dat dan natuurlijk overbrengen hé, die boodschap, maar uiteindelijk. ((lacht)) Maar uiteindelijk is die dan wel naar buiten gegaan en was het iets stiller, maar je hebt veel meer die

achtergrondgeluiden ook al hé. Of slechte verbindingen hé met de telefoons want dat is vaak ook van thuis uit. Ik werk thuis met de gsm, de tolk werkt ook soms thuis met de gsm, de cliënt dan ook. Dan is er soms slechte verbinding, dan loopt het niet altijd goed. Dus dan hebben we dat wel. En vroeger had ik het minder dat er kinderen op de achtergrond zaten hé. Maar als met corona al die kinderen thuis waren, dat vond ik wel echt ne moeilijken. Maar ja, ik heb zelf de luxe dat ik geen klein kind in huis heb hé, ik weet het ook hé want mijn collega's moesten ook thuis werken met kleine kinderen dus ik begrijp het wel hoor.

- 85 IV Vindt u het tolken op afstand, dus via Teams of per telefoon, efficiënter?
- 86 MW Nee, absoluut niet!
- 87 IV En hoe komt dat?
- 88 MW Ja door zo'n zaken hé. Slechte verbindingen, elkaar niet goed verstaan, achtergrondgeluiden. Als je het mij vraagt\* Teams is misschien nog ça va, maar als je het mij vraagt, liefst live, face to face in de ruimte.
- 89 IV Bent u nerveuzer als u moet afstandstolken of als u weet dat het niet ter plaatse zal zijn, face to face? Of bent u meer op uw ongemak?
- 90 MW Moeilijke vraag. Misschien onbewust wel, ja. Ik zou het dan ook niet bij mijzelf niet kunnen verdragen als er omgevingsgeluiden\* Als het al moeilijk verloopt, zou ik het bij mezelf al niet kunnen verdragen dat de dochter binnen komt om iets te vragen of\* Ja da's waar. Dan ga ik zeggen van ja ik ben wel bezig hé. Want je moet je meer concentreren hé. Dus als ik mag kiezen: laat de tolk maar bij mij zitten. Dan maakt het mij niet uit of het een externe tolk is of niet.
- 91 IV En is het al gebeurd dat de video wegvalt of blijft haperen op Teams zelf?
- 92 MW Niet dat ik weet. Zo wel dat de cliënt iets wil laten zien aan mij en dat de tolk het moet zien, dan halen we het voor de camera, maar collega's zeggen wel regelmatig een keer dat die Teams wegvalt maar ik heb dat nooit veel\* Bij mij gebeurt het meestal telefonisch hoor.
- 93 IV Dus er zijn meer technische storingen via telefoon dan via video?
- 94 MW Ik denk ook dat mijn verbinding thuis\* Dat mijn huis te goed geïsoleerd is. Ik moet me soms verzetten. Ja de technische storingen zal ik eerder telefonisch hebben.
- 95 IV Duurt een gesprek via afstandstolken nog langer dan face to face?
- 96 MW Ja, dat vind ik wel. Omdat je soms een paar keer moet vragen om iets te herhalen hé.
- 96 IV Omdat de cliënt soms onverstaanbaar is?

- 97 MW Nee ik heb soms ook vaak het gevoel dat ik verduidelijking moet vragen aan de tolk, van wat ze precies zeggen.
- 98 IV Hebt u het gevoel dat nu intussen, sinds corona, het afstandstolken meer de norm is geworden? Of zijn jullie toch meer, in de mate van het mogelijke, meer teruggegaan?
- 99 MW Ja. Voor mij wel. Dat heeft ook te maken met het feit dat ik maar één keer per week hier ben. En dan moet ik al afspraken hier inplannen en moet het ook voor de mensen passen om te komen. Ik ben normaal alleen maandagmiddag hier, dan heb ik een lokaaltje vrij om mensen te ontvangen. Plus ik ben ook wat voorzichtig hé. Maar ik ben blij dat we mensen kunnen en mogen zien. Maar organisatorisch is het niet altijd gemakkelijk om mensen zich te moeten vrijmaken het moment dat ik hier ben. En vroeger zou ik makkelijker op andere momenten, als ik hier dan toch was, gesprekken hebben kunnen inplannen als ik plaats en ruimte had. Maar doordat ik dan maar hier maar een halve dag ben en ik ben een halve dag op locatie, heb ik maar die mogelijkheid\* En daar heb ik sowieso standaard geen tolk, als ik op locatie ben. Dat is de reden dat ik het vaak telefonisch doe, en meestal op momenten dat ik dan thuis aan het werken ben hé. Dat ik dan inplan om met een tolk te werken. Het moeilijkste is soms mensen die werken, mijn cliënten werken soms, en daarvan is het gelukkig ook het telefonisch tolken. Dat je dan een flexibele tolk hebt die bereid is om om 17u samen met mij een gesprek te doen, samen van thuis uit, tegenover de burelen, daar is het de bedoeling dat we om 17u stoppen. Telefonisch tolken gebruik ik nu het meest.
- 100 IV Merkt u dat de communicatie stroever verloopt via het afstandstolken? Of dat er meer fouten gemaakt worden bijvoorbeeld?
- 101 MW Neen, niet dat niet. Niet dat er fouten gemaakt worden. Dat ik meer moet zoeken naar woorden, dat wel. En dat ik meer moet herhalen omdat de tolk mij niet goed begrepen heeft of dat ik de tolk niet goed verstaan heb, dat wel. Wat voor mij ook storend is, is dat de tolk tegen mij praat terwijl ondertussen de cliënt weer begint te praten. Dat vind ik soms ook moeilijk.
- 102 IV Dus de cliënt onderbreekt de tolk dan?
- 103 MW Awel, is dat onderbreken? Ik weet niet wat dat juist is. Of soms zijn mensen zodanig aan het vertellen, er moet daar een pauze zijn omdat de tolk de tijd moet hebben om het bij mij te brengen hé. Dat dat afbakenen soms moeilijker verloopt.
- 104 IV En hoe gaat de tolk ermee om? Staat hij erop dat hij zijn beurt afmaakt?
- 105 MW Ja, ja. Hij komt voor zichzelf op.
- 106 IV Wordt de deontologie ook bij het afstandstolken gerespecteerd? Via telefoon en camera? De tolk stelt zich voor en zegt wat de bedoeling is?
- 107 MW Ja.

- 108 IV Ziet u ook voordelen aan het afstandstolken? Of bent u resoluut voor het tolken ter plaatse?
- 109 MW Korter op de bal spelen hé.
- 110 IV Hoe bedoelt u?
- 111 MW Dat ze geen twee weken moeten wachten om met mij een gesprek aan te gaan omdat ik eerst ter plaatse moet zijn of omdat zij hier moeten komen.
- 112 IV U hebt al gezegd dat u met de anderstalige op dezelfde plek kunt zijn terwijl de tolk zich op een andere plek bevindt en dan zijn jullie verbonden via video. Komt het ook voor dat de tolk bij u is en dat jullie bellen naar iemand op afstand? Of omgekeerd, dat de tolk bij de anderstalige is?
- 113 MW Nee, want eigenlijk is het niet bedoeling dat de tolk alleen op huisbezoek gaat hé. En de andere optie komt ook niet voor.
- 114 IV Merkt u bij de cliënt een andere houding tegenover u bij het afstandstolken? Dat de cliënt nerveuzer is misschien, ongeruster, bozer? Of anders kan ook: meer op zijn gemak?
- 115 MW Nee, dat blijft hetzelfde.
- 116 IV Tegenover de tolk ook?
- 117 MW Ja. De cliënt is niet ongeruster. Het enige wat ik wel merk is dat mensen vaak tijdens een pauze op het werk, maar da's dan alleen als ze naar mij bellen, bellen. Dan verlopen de gesprekken ook nogal zeer moeilijk. Arbeiders die dan tijdens een pauze bellen naar mij, dan heb je ook heel veel achtergrondlawaai of ze geven dan toch eens een collega door. Vind ik ook wel ambetant. Van wat mag ik zeggen of wat mag ik niet zeggen.
- 118 IV Dus het gaat efficiënter als de persoon hier komt op afspraak?
- 119 MW Ja, absoluut.
- 120 IV Durft de cliënt meer zijn verhaal te doen via afstand? Omdat hij niet rechtstreeks mensen ziet?
- 121 MW Ik ben aan het nadenken, ik weet het niet. Ik heb niet dat gevoel, nee.
- 122 IV Het laatste deel: hebt u tijdens uw opleiding leren werken met tolken? Was dat al doelgericht, van jullie kunnen in jullie leven in contact komen met tolken op je werk, zo gaan jullie om met tolken?
- 123 MW Ik heb ooit een opleiding gehad over werken met tolken maar dat is al jaren geleden. Het is inderdaad al lang geleden.
- 124 IV Was het dan eerder een bijscholing?



- 125 MW Dat was intern, ja. Maar was dat een halve dag, was dat een paar uur? Dat weet ik niet meer. Maar alleszins, ik heb intern een vorming gehad. Een opleiding is veel gezegd, maar wel een vorming.
- 126 IV Toen u hier al werkte?
- 127 MW Ja. Ik zou durven zeggen, het zal in de laatste tien jaar geweest zijn.
- 128 IV En dan hebt u voor dat vormingsmoment meer gaandeweg leren omgaan met tolken? Want ik kan me inbeelden dat u ervoor ook al met tolken werkte.
- 129 WM Ja dat is ervaringsgewijs hé.
- 130 IV En in uw opleiding zelf? Maatschappelijk werk was dat? Kwam daar iets aan bod van tolken, sociaal tolken?
- 131 MW Oei, dat is vijftientig jaar geleden ((lacht)). Goh ik kan het mij echt niet herinneren. Ik durf niet antwoorden want ik weet het niet. Ik zou eerder zeggen neen, omdat dat iets heel specifiek is. Ik heb individueel maatschappelijk werk gedaan destijds. Ik kan me niet herinneren dat dat dan aan bod gekomen is.
- 132 IV Geen probleem. Maar stel nu dat binnen maatschappelijk werk of zulke opleidingen, tolken geen deel uitmaakt van een onderdeel. Zou u het aanbevelen? Zou het een meerwaarde zijn om al te leren werken met tolken? Van dit wordt van u verwacht, dit is de rol van de tolk.
- 133 MW Ik denk dat het maatschappelijk werk zodanig ruim is dat je dat niet overal nodig hebt. Is dat zinvol? Altijd is dat zinvol, maar dat hoeft bij wijze van spreken geen apart vak te zijn. Maar het is interessant als dat misschien kort aan bod komt. En binnen onze organisatie, binnen de opleiding van deze organisatie, denk ik wel\* Maar ja het is een vorming die aangeboden wordt door het wel.
- 134 IV En is er een oorzaak dat dat vormingsmoment aangeboden werd? Liep de communicatie stroef? Dat mensen al leren kennismaken met elkaar zodat ze verder kunnen werken, dat ze weten wat ze van elkaar mogen verwachten?
- 135 MW Geen flauw idee. Ik denk inderdaad met de bedoeling dat duidelijker te maken hé.
- 136 IV Maar jullie als medewerkers voelden daar de nood niet toe?
- 137 MW Ik zou me daar wel voor ingeschreven hebben omdat ik dat wel interessant gevonden heb. Ik weet niet meer of dat een verplichte vorming was of niet, maar ik vond het wel een meerwaarde. Ik vond het wel belangrijk intern om de gezichten te kennen. Ik zie graag de mens achter de tolk.
- 138 IV En dan kom ik bij mijn laatste vraag: houden jullie als medewerkers, als dienstverleners, soms feedbackmomenten voor de tolk? Van dat verliep heel goed de voorbije maand of dat iets minder. Krijgen de tolken soms feedback van jullie?

- 139 MW Niet per vergadering maar ik ga wel onderling, zoals ik zei, met een tolk zelf\* Of ja ik denk dat ik toegankelijk genoeg ben, als er iets is met een tolk, ze dat kunnen vragen of bespreken. Dat denk ik zeker wel. En dat ik ook altijd eens ga vragen. Ook als het gesprek telefonisch stopt hé, de cliënt legt af en ik heb de tolk nog aan de lijn. Dan ga ik altijd, allee intern bij onze tolken he omdat ik die ken, ga ik altijd vragen oké is er nog iets? Wil je nog iets zeggen? Of is alles oké? Of heb je nog iets nodig? Ik laat altijd wel een opening om dat te bespreken of dat ik zeg van goh had jij ook het gevoel dat het moeilijk ging? Waaraan zou het kunnen liggen? Het zijn ook mensen, voor mij zijn dat mijn collega's. Het zijn ook mijn collega's hé. Dus ik vind dat wel, ik laat wel die ruimte en als er iets is zal ik wel zeggen. Maar in groep niet, dat wordt niet gedaan.
- 140 IV Dus officiële feedback- of evaluatiemomenten zijn er niet? Ook niet om dingen te verbeteren? Of efficiënter te maken?
- 141 MW Neen. Dat weet ik eigenlijk niet. Niet op ons niveau alleszins. 'k Ga het misschien omgekeerd, vanuit de tolken zelf, misschien zichzelf wel. Daar durf ik mij niet over uit te spreken.
- 142 IV Prima, dank u wel. Dan zijn we klaar. Ik weet niet of u nog iets wil toevoegen?
- 143 MW Nee.

Anlage 8 Transkript 3 – Interkulturalisierungsabteilung

IV = Interviewer

MW = maatschappelijk werker

- 1 IV Wat is uw functie binnen het OCMW?
- 2 MW Ik werk als hoofdmaatschappelijk werker, specifiek binnen het team interculturalisering. Dat zijn onze sociale tolken binnen onze werking. Daarnaast ben ik leidinggevende bij het team economische activering. We werken voor alle diensten. Wij zitten organisatorisch onder de activeringsdienst, maar we werken het minst voor deze dienst. Want de cliënten hier hebben al een talenniveau, ze kunnen al minimale communicatie en dialoog voeren. Wij werken voor de verschillende welzijnsbureau's: de psychologische dienst, de juridische dienst, de maatschappelijk werkers die hulpverlening bieden, de energiecel. We zitten op alle diensten van het OCMW, bij alles van hulpverlening worden tolken ingeschakeld.
- 3 IV En begeleidt u de tolken, of werkt u zelf soms als tolk?
- 4 MW In nood, als er een tolk die mijn taal spreekt, uitvalt, spring ik wel in, maar dat is uitzonderlijk. Dus eigenlijk niet. Ik tolk zelf zo weinig mogelijk en dan laat ik dat over aan de mensen die dat als job uitoefenen. Ik ben de teamcoach van de tolken. Begeleiding tijdens het tolken niet omdat ik zeven verschillende tolken heb voor verschillende talen: Turks, klassiek Arabisch, Berbers en Bulgaars. Dat is het team van onze tolken en de talen die wij in huis hebben. Tijdens de opdracht zelf kan ik niet iedereen begeleiden omdat ik niet alle talen beheers. Maar als ze in dienst kwamen, hebben we ze\* Allee dat is een stuk van de procedure van aanwerving. Ze werden getest door onze partner IN-Gent, zodat we zeker weten dat de kwaliteiten naar talen toe zeker oké zitten.
- 5 IV Hoe omschrijft u uw functie precies in samenwerking met de tolken?
- 6 MW Elk team heeft een leidinggevende die het reilen en zeilen van de werking in de gaten houdt. Ik zal zorgen dat de afspraken afgestemd worden en dat ze dan gedispacht worden, dat de gespreksonderwerpen blijven in de geijkte thema's, dat we met de deontologie werken, dat we niet altijd alles kunnen opnemen enzovoort. Dat is mijn bevoegdheid: om te zorgen dat de mensen hun werk goed kunnen blijven doen. Ik coach daarover.
- 7 IV Er zijn intercultureel bemiddelaars en intercultureel medewerkers. Wat is het verschil?
- 8 MW Het grootste verschil is dat ICB ook een maatschappelijk werker is. In mijn huidige team heb ik 1 ICB en 6 ICM's. ICM's hebben geen maatschappelijkwerkerdiploma. Dat zijn mensen die op niveau van C-schaal werken, dus administratief medewerker. Dat zijn onze sociaal tolken. De ICB kan ook individueel zelf dossiers opvolgen en waar nodig kan zij ook alleen met de hulpvrager in gesprek gaan. De andere collega's, de ICM's, werken altijd in

opdracht van een hulpverlener. Dus zij kunnen niet zeggen van er is nood en ik ga een gesprek aangaan. Ze mogen ook niet alleen met de cliënt een gesprek houden. Daar moet altijd een casemanager, een hulpverlener bijzitten zodat het gesprek kan doorgaan. Zij mogen nooit alleen te werk gaan.

- 9 IV In welk type context of gesprek kan een ICB zeggen van nee we gaan nog verder in gesprek gaan?
- 10 MW Als we in een gesprek zien dat het vast zit omwille van culturele aspecten\* Het kan zijn dat er een kink in de kabel zit in de communicatie tussen de hulpverlener en de cliënt zelf en dat we merken dat het gaat omwille van culturele verschillen: de contexten, waarden en normen... Meestal heb je de tijd niet om een gesprek uitvoerig te bespreken, of je voelt dat de cliënt meer baat zou hebben voor het escaleert dat het apart wordt besproken om het maatschappij-inzicht te geven of bepaalde zaken te herkadere, en dan kan de ICB zeggen van kijk het is goed dat ik dat thema apart bespreek met de cliënt. Of, wat we ook hebben, is dat de hulpverlener merkt dat het niet lukt en vraagt aan de ICB van wil je eens luisteren want er zijn thema's waar ik een gesprek niet over kan voeren met de cliënt of er zijn zaken die ik makkelijker kan toelichten als hij de culturele factor kent. Ofwel komt dat van de hulpverlener ofwel op vraag van de ICB zelf die tijdens het gesprek merkt van het is nodig om het hier nog eens apart over te hebben. Voor deze dienst is activering, dan is dat opstart van tewerkstelling of problemen op de werkvloer of vragen die vanuit werk gesteld worden. Dus van hieruit worden die vragen gesteld. Of agressie die uitgeklaard moet worden. Op deze dienst is het voor moeilijke gesprekken. Mensen hier kunnen soms al een basis Nederlands, maar voor moeilijke gesprekken wordt voor de zekerheid een tolk ingeschakeld omdat we dan ook zeker weten dat de cliënt de boodschap goed heeft begrepen of dat de cliënt die de boodschap wil overbrengen, die duidelijk kan overbrengen.
- 11 IV En kunt u zo'n voorbeeld geven van een cultureel verschil waarvoor een extra gesprek nodig is?
- 12 MW Ik ga moeten nadenken nu. Ik heb nog onlangs één gehad. Dat kan een hoofddoek zijn of bijvoorbeeld de uithuwelijkingen, iemand die uitgetrouwde is geweest en die dat niet kan uiten bij de maatschappelijk werker of dat de maatschappelijk werker dat niet kan plaatsen. Die heeft ook een ander referentiekader. Dan voel je van ja kan dat, kan dat niet. Bijvoorbeeld ook de gebedstijden. We zitten hier op een activeringsdienst. Als we iemand doorgestuurd krijgen die moet werken, stellen we vast dat de meeste mensen verwachten of zelfs eisen dat ze de gebedsmomenten kunnen inplannen in hun werkuren, dat is zo altijd een discussie van wat gaan we daarmee doen. Dan proberen we aan de cliënten toelichten wat de verwachtingen van de maatschappij zijn, hoe het hier gaat. En dat het mogelijk is om die gebedsmomenten te verschuiven ook gerelateerd aan zijn geloof, bijvoorbeeld van de moslimgemeenschap. Dan zeggen we van dit hier is dit, jouw verwachtingen zijn dat. Hoe kunnen we komen tot een consensus dat je activeringstraject kan verdergezet worden en dat je er ook goed bij kan voelen. Dus we gaan op zoek naar manieren zodat de mensen kunnen zeggen van ja\*

Soms moet het anders he. Soms moeten ze inderdaad de zaken die ze hebben in hun hoofd, die ze mee hebben als cultuur, loslaten. Wat we ook merken, is klederdracht bij bepaalde functies. We hebben hier ook veel vrouwen die geactiveerd worden en die kiezen voor een onderhoudsfunctie maar die willen werken met hun lange rok of lange sjaals en dan gaat dat niet. En dan krijgen wij daar\* volgens veiligheids- en hygiënenormen kan dat niet dat je in een onderhoudsploeg zit met heel lange rokken want als je inderdaad de toiletten moet poetsen, poetst je kledij ook alles mee, dus dan is dat ook moeilijk voor de vrouwen om te begrijpen waarom ze hun eigen kleren moeten veranderen om te werken, die snappen dat moeilijker en dan probeert de ICB duidelijk te maken waarom dat gevraagd wordt. Niet omdat we niet willen dat die vrouwen hun lange rokken aandoen, daar hebben we als organisatie geen uitspraak over te doen, maar we willen het wel uitleggen op hun manier van hoe we het kunnen maken en waarom we het verwachten volgens veiligheidsnormen en hygiënenormen. En dan zien we soms dat vrouwen inderdaad hun werkbreek aandoen maar dan een iets kortere rok daarbovenop dragen. Dan proberen we op die manier toch wel mensen te integreren in onze maatschappij, dat is ons uitgangspunt.

- 13 IV Dus de ICM is dan puur een tolk?
- 14 MW Ja. Dus als er een discussie is tussen de hulpverlener en de cliënt en de tolk zit erbij, en dat escaleert, dan gaat de ICM niet kunnen zeggen van kijk ja we gaan onderbreken wat het gaat uit de hand lopen. Dan gaat die ongetwijfeld gewoon tolken wat gezegd is geweest, maar hij heeft wel de ruimte om na het gesprek te signaleren dat het zinvol is om een ICB in te schakelen of misschien een gesprek te wijden aan dat thema omdat ook een ICM hetzelfde kan voelen als een ICB maar die heeft niet het mandaat om te zeggen van kijk ik zal de cliënt apart bij mij nemen voor een gesprek. Dat kunnen ze niet doen. Die gaat daar echt neutraal tolkopdrachten doen. ICB grotendeels ook qua tolken, maar die heeft er wel nog een mandaat bij, de tweede rol, die kan wel zeggen van kijk het is misschien nodig om hier een vervolgspraak te geven. Dan kan ik hier de thema's die besproken zijn apart te kaderen maar dan vanuit de rol van maatschappelijk werker.
- 15 IV Hoeveel jaar bent u hier in het OCMW al actief, waarvan hoeveel jaar u ook met tolken werkt?
- 16 MW Ik werk hier al meer dan twintig jaar en ik werk nu al een jaar of twaalf bij de tolken.
- 17 IV Werkt u zowel met het afstandstolken, via video als telefoon, als ter plaatse?
- 18 MW Normaal was onze werking voor de coronatijden 95% live, fysiek. Met de komst van corona zijn we zeer vlug gedigitaliseerd, zeer vlug, uit noodzaak want de hulpverlening moest verder aangeboden worden en dat kon niet met verplaatsingen. Dan zijn we in allerijl overgeschakeld naar digitaal tolken en nu is het een ander verhaal: we zitten aan 90% digitaal (MS-teams, conference call, telefoongesprekken) en slechts een klein percentage nog fysieke

bureelgesprekken. De meeste bureelgesprekken zijn ook via MS-teams denk ik, eigen aan ons sociaal onderzoek van onze hulpverleners moeten er ook nog huisbezoeken doorgaan en tijdens die huisbezoeken wordt ook wel een tolk meegevraagd omdat je ter plaatse moet bezoeken. Maar waar het kan en voor het gesprek ook mogelijk is, doen we nu meestal digitaal.

- 19 IV Hoeveel keer per maand of per week hebben dienstverleners een tolk nodig voor een gesprek met een anderstalige?
- 20 MW Ik heb zeven mensen en de agenda's zitten gewoon propvol. We hebben voor bepaalde groepen\* Voor Turks heb ik er drie, daar kun je vrij snel een afspraak voor krijgen, maar voor mijn Bulgaarse en mijn Arabische tolken, als je vandaag een afspraak maakt, kun je denk ik pas binnen veertien dagen een afspraak krijgen. De agenda's zitten propvol. Dagelijks hebben ze tolken nodig hé, dagelijks.
- 21 IV En hoeveel tolken hebt u precies?
- 22 MW Twee Arabische, drie Turkse en twee Bulgaarse.
- 23 IV Wordt er altijd een tolk ingeschakeld zodra er een anderstalige cliënt is?
- 24 MW Nee. De inschatting wordt gedaan door de hulpverlener. De opdracht is altijd dat de hulpverlener de communicatie voert in het Nederlands, en als ze voelen dat het niet lukt en niet haalbaar is\* Wij maken de inschatting niet, de hulpverlener wel. Als die voelt dat die een tolk nodig heeft want als het niet lukt door te beperkte woordenschat, dan wordt er een tolk op hun vraag ingeschakeld.
- 25 IV De cliënt kan niet zeggen dat die een tolk nodig heeft?
- 26 MW Neen. Ze kunnen dat wel aangeven bij het eerste gesprek, maar de inschatting en de aanvraag gebeurt altijd via een hulpverlener. Het is niet dat de cliënt kan bellen en zeggen van kijk ik heb morgen een gesprek en een tolk nodig, neen. We werken altijd op vraag van de hulpverlener.
- 27 IV Is er een vaste procedure ook om een tolk in te schakelen of is arbitrair? Hangt dat af van de context?
- 28 MW Neen. We hebben een aanvraagstelsel. Elke OCMW-medewerker kan aanvraag doen. En het is chronologisch. De aanvragen worden van daaruit behandeld. We gaan ook geen uitspraak doen van dat vinden we belangrijker ofzo, nee, elke aanvraag is evenwaardig. We maken daar geen onderscheid in.
- 29 IV En zijn er van die typische gesprekken waarin een tolk nodig is? Bij vaste onderwerpen, of is het zo dat als er een kort, informatief gesprek moet zijn, er geen tolk nodig is? Omdat er meestal dan iets herhaald wordt?
- 30 MW De inschatting maken wij niet. De inhoud van de opdrachten zie ik niet passeren, ik zie enkel de aanvragen. Ik denk dat de ICM'ers beter daarop kunnen

antwoorden omdat zij effectief de opdracht opnemen, maar van mijn kant uit\*. Maar zoals ik zei, de inschatting van noodzaak wordt bij ons ingeschakeld door de hulpverlener. Zie je dat je een tolk nodig hebt, ook al is dat repetitief, dan mag je die aanvragen. Ik kan niet zeggen van kom ik zie dat je dat al twee keer hebt aangevraagd voor die cliënt, nu mag die z'n plan trekken. Je mag zoveel een tolk vragen als je wil, als je dat nodig acht.

- 31 IV Maar de cliënt is er ook altijd over ingelicht?
- 32 MW Ja, en ze gaan ermee akkoord. En ze zijn content dat ze het gesprek kunnen voeren.
- 33 IV Schakelen de dienstverleners zelf soms over op een andere taal die zij en de cliënt spreken, zoals het Engels of het Frans?
- 34 MW Ik denk het wel. Ik ga dat nu niet zeker weten omdat ik voor die gesprekken niet van de partij ben, en we hebben geen tolken Engels of Frans in ons team waarvan ik kan zeggen dat ze minder opdrachten hebben dan de rest ofzo, maar ik denk dat dat wel spontaan gebeurt als ze voelen, de hulpverleners, dat ze het gesprek niet degelijk kunnen voeren, denk ik wel dat ze op zoek gaan naar mogelijkheden om elkaar goed te kunnen begrijpen.
- 35 IV Maar oorspronkelijk moeten ze wel proberen in het Nederlands?
- 36 MW Ja. Iedereen start in het Nederlands en als ze merken dat het niet lukt, denk ik dat ze op zoek gaan naar alternatieven.
- 37 IV En wordt er naast de professionele tolken die hier werken soms gebruik gemaakt van familietolken die niet echt opgeleid zijn?
- 38 MW Ja. Wij pleiten voor niet, dat is het beleid van onze dienst, dat wij prefereren om onze professionele tolken in te schakelen. Naast ons eigen team hebben we als organisatie een samenwerking met IN-Gent. Dus tolken die wij niet in huis hebben, kunnen ze via daar aanvragen. Dat is een verruiming van het aanbod. En naast IN-Gent kunnen ze bellen naar tolktelefonen van het Agentschap. Dus we hebben een ruim aanbod voor onze hulpverleners om zoveel mogelijk een beroep te doen op professionele tolken, maar ik kan daar zeker inkomen dat er voor bepaalde talen onvoldoende tolken beschikbaar zijn, en als je voor u een cliënt hebt die meteen geholpen moet worden, dan ben je als hulpverlener radeloos en zegt dan van breng iemand mee die voor jou kan tolken want anders wacht je op een tolk die er niet is. Of moet je te lang wachten om de vraag van de cliënt goed te kunnen begrijpen. Dus in die situaties wordt wel gekeken van wat zijn de mogelijkheden, en als ze effectief vastzitten, zeggen ze van breng iemand mee die voor jou kan tolken.
- 39 IV En wat vindt u daarvan met het oog op betrouwbaarheid?
- 40 MW Het zal niet zo zijn dat de informatie nauwkeurig wordt overgebracht. Maar door gebrek aan alternatieven denk ik wel dat dat wordt gedaan. Het is niet even gezond en zeker niet even betrouwbaar, door de terminologie die gebruikt wordt

in onze context. Onze tolken zijn dat eigen, en we zijn een organisatie die heel veel afkortingen en vakjargon gebruikt, dan vraag ik me soms af of tijdens een gesprek de hulpverlener de tijd heeft om te reflecteren van ik ga misschien niet dat traject zeggen maar uitvoerig gaan uitleggen zodat de tolk het begrijpt en kan overbrengen. Ik denk dat dat ruis op het verhaal zal zetten.

- 41 IV Gaat het om cliënten die maar één keer langskomen of kan het zijn dat de tolk de cliënten al kent op de duur?
- 42 MW Ja dat kan allebei. Daar gaan we ook geen rekening mee houden. Het kan dat je één keer tolkt voor iemand, of je kan ook cliënten hebben waar je jarenlang voor tolkt.
- 43 IV Hoe ver op voorhand wordt meestal zo'n afspraak gemaakt?
- 44 MW Dat kan ver op voorhand zijn. Daar opteren we voor: hoe vroeger je een afspraak kunt boeken, hoe meer garantie je zal hebben dat je een tolk hebt. Als je morgen een tolk nodig hebt, kan ik ook vandaag gerust in onze agenda kijken en zien of iemand nog ruimte heeft, dus als ze ruimte hebben, kunnen ze elk moment ingeschakeld worden. Maar het probleem is dat als je laattijdig je aanvraag doet, we niet altijd kunnen garanderen dat er een tolk zal zijn. Maar meestal proberen we dat te verschuiven zodat iedereen vrij snel een tolk krijgt.
- 45 IV En wat in nood?
- 46 MW Als er een gesprek is waarvoor er absoluut een tolk nodig is en we hebben dat in huis, dan gaan we de afspraken verschuiven zodat we de nood eerst gaan behandelen en de anderen nadien. En anders telefonisch. Dus als er onmiddellijk een tolk ingeschakeld moet worden, is het enige alternatief een tolktelefoon. Want bij IN-Gent duurt dat ook veel langer dan bij ons om een tolk te krijgen.
- 47 IV Hoeveel keer per week werken jullie met de telefoondienst?
- 48 MW Wij werken daar niet mee hé, de maatschappelijk werkers doen daar een beroep op dus ik heb daar geen zicht op.
- 49 IV Geen probleem. U weet dat er een deontologie is? Houden de tolken zich altijd aan die deontologie?
- 50 MW Altijd. Wij werken met dezelfde deontologie. We maken die binnen onze werkbaar kenbaar en die gaan we ook bij een cliënt, zeker bij het eerste gesprek, opnoemen zodat iedereen duidelijk weet dat we ons houden aan de deontologie. Wij hanteren de deontologie van sociale tolken.
- 51 IV Als ook de dienstverlener regelmatig met tolken moet werken, zal de tolk de deontologie nog eens herhalen in het Nederlands?
- 52 MW Ja. Zeker sowieso bij het eerste gesprek. Natuurlijk als het een cliënt is die al jaren komt, zal dat niet herhaald worden, behalve als er zaken gebeuren waar bijvoorbeeld de cliënt zegt van ik heb het gevoel dat niet alles goed getolkt is,



dat gebeurt wel, dan zal de tolk nog eens de deontologie herhalen. Die wordt altijd herhaald in beide talen.

- 53 IV Ontstaan er soms onderonsjes tussen de cliënt en de tolk of tussen de tolk en de dienstverlener? Dat de tolk niet puur tolkt maar verder in gesprek gaat?
- 54 MW Dat is dan een foute handeling hé, dat mag niet gebeuren. Daarmee dat we ook ijveren dat de cliënt niet tegen de tolk praat of belt, dus we gaan ook geen oproep van de cliënt beantwoorden. Al onze vragen gebeuren via de hulpverleners. Dus ook al bellen de cliënten naar hier, naar een tolk, dan zal de tolk beleefd zeggen van kijk ik kan niet luisteren naar je vraag, je moet naar je hulpverlener bellen. Dan zal die cliënt zeggen van ja maar die begrijpt mij niet, en dan zal een afspraak gemaakt moeten worden en de afspraak moet van de hulpverleners komen. Dat is eigenlijk om die onderonsjes zo minimaal mogelijk te houden.
- 55 IV Doorgaans is de tolk ook transparant tegenover de dienstverlener, weet u dat?
- 56 MW Ja, ja. Het is soms onvermijdelijk dat mensen rap iets zeggen tussen twee zinnen in, dan is het aan de tolk om alles wat gezegd wordt, maar alles, door te zeggen.
- 57 IV Hoe handelt de tolk in geval van agressieve of emotionele gesprekken?
- 58 MW In principe blijft de casemanager tijdens het gesprek de hulpverlener. De hulpverlener zelf zal op dat moment de beslissing moeten nemen hoe ze verdergaan in dat gesprek. Dus ja de tolk is ook maar een mens, maar die gaat niet zeggen, tenzij het escaleert en agressie alom is, dan wel, maar die gaat op dat moment\* Dat is en blijft de opdracht van een tolk hé. Die grenzen zijn afgetekend en de tolk zal blijven in zijn opdracht en de hulpverlener zal inderdaad de cliënt moeten geruststellen of ondersteunen. En in opdracht van de hulpverlener kan de tolk ook maar tolken wat de hulpverlener denkt hé.
- 59 IV Komt het voor dat de tolk een boodschap verzachtend of harder overbrengt dan oorspronkelijk bedoeld, denkt u?
- 60 MW Ik tolk niet zelf en ik ben ook niet bij alle gesprekken aanwezig maar ik denk wel dat dat gebeurt. Als ik hoor van scheldwoorden, in principe mag dat niet, maar ze zouden eigenlijk elk scheldwoord letterlijk moeten vertalen, maar als dat een collega is die je dag in dag uit ziet, denk ik dat dat vanuit respect en bescheidenheid is dat je gewoon zegt van die is je nu vol aan het schelden. Op die momenten zal dat wel gedurfd worden van kijk ik ga dat nu niet letterlijk vertalen, maar hij is u gewoon aan 't bekladden. Dan zal dat zo gezegd worden.
- 61 IV Heeft de tolk het soms moeilijk om hardere boodschappen over te brengen?
- 62 MW Ja de tolken blijven ook maar een mens hé. Als dat nu een boodschap is van een incestverleden of een verlies of iets wat eigenlijk ook bij u dicht komt, denk ik ook dat tolken het moeilijk hebben op dat moment en dan kunnen ze vragen of ze een pauze kunnen inlassen.
- 63 IV Hebben jullie ervaring met het afstandstolken?

- 64 MW Voor corona niet, wij deden dat niet. Er is een rijpingsproces geweest bij al onze medewerkers omdat iedereen dat onmogelijk achtte, zo tolken op afstand, dat was onmogelijk. Ook MS-teams was nog niet gekend. En dan dachten wij van een tolk zonder beeld, dat gaat niet. En via telefoon ging ook niet. Iedereen stond er weigerachtig tegenover. En met corona is dat allemaal van de baan. De enige ervaring die we hadden met afstandstolken is conference call: dat je naar een cliënt belt van thuis en met drie op verschillende plaatsen naar elkaar belde, dat deden ze maar iedereen vond dat lastig en moeilijk. Het was makkelijker op verplaatsing maar kijk met corona zijn we opgeschoven naar de andere kant van het aanbod. We werken nu heel veel met afstandstolken en dat is efficiënter eigenlijk omdat we de verplaatsingen in Gent hier niet meer moeten doen. Want als je inderdaad u moet verplaatsen in Gent met het circulatieplan, en de meeste mensen verplaatsen zich met de auto. Dan kan de volgende afspraak in het gedrang komen, als je vastzit bijvoorbeeld. Naar efficiëntie toe pleit ik voor afstandstolken.
- 65 IV Jullie werken zowel met video- als met telefoontolken?
- 66 MW Ja, allebei.
- 67 IV Oké. Zijn er ook inefficiënte kantjes eraan, zoals technische problemen?
- 68 MW Voor mensen die al sterker zijn wordt gekeken of de cliënt dan thuis is en vandaaruit via smartphone of MS-teams\* Om dat probleem te omzeilen, of de cliënt toch niet naar de bureel kan komen zodat we zeker zijn dat er geen technische storingen zijn op het gesprek. Maar in het begin, toen niemand dat kende, was dat niet zo evident om op afstand aan de cliënt uit te leggen dat ze dat moesten downloaden, via de app konden inloggen enzo. Nu hebben mensen dat ontdekt en loopt dat veel vlotter. Zolang ze internet hebben, is dat geen probleem. Maar er zijn ongetwijfeld ook mensen die geen internetverbinding hebben en dan zal de hulpverlener vragen om naar het kantoor te komen omdat dat anders niet gaat. Dus de hulpverlener scant de cliënt en afhankelijk van de cliënt wordt de vraag gesteld. Dus we gaan dat niet denk ik kunnen vaststellen, omdat de hulpverlener de cliënt kent en eigenlijk wordt dat gesprek voorbereid in die zin van wat gaan we gebruiken: is dat nu online of telefonisch? Dat is volgens de nood van de cliënt zelf. Ik heb nog niet gehoord dat een gesprek wegvalt door technische problemen.
- 69 IV Is er meer overlap, dat de gesprekspartners door elkaar spreken omdat er minder duidelijkheid is van wie spreekt? Gebeurt dat?
- 70 MW Ik heb een team dat redelijk ancien is. Ik denk dat ze wel assertief genoeg zijn om aan te geven om als het gesprek door elkaar gaat, een sein te geven van kijk ik kan hier niet tolken, mag ik vragen dat één per één spreekt. Ze gaan wel de regie in handen nemen. Ze gaan dat zeker vermelden zodat ze alles goed kunnen begrijpen en tolken.
- 71 IV Duurt een gesprek via afstandstolken langer?

- 72 MW Ik denk dat dat wel langer is omdat dat ja, dat had ik doorgekregen maar ik zou niet weten wat de reden is. Maar ik heb gehoord dat de gesprekken digitaal langer duren. Ik zou dat eens moeten vragen.
- 73 IV Dit hebben we al kort besproken: het afstandstolken is, zoals u zei, meer de norm geworden sinds de pandemie?
- 74 MW Ja en daar hebben we ook voor geijverd hé om onze mensen te beschermen in de tijden van corona, waar het kan via afstandstolken. En in het begin was dat niet zo evident want dat was nieuw voor iedereen en dan was er de onwennigheid, maar mijn mensen staan daar zeker achter, mijn team doet dat het liefst via afstandstolken.
- 75 IV Merkt u, of hebt u al gehoord van een tolk, dat die meer naar woorden moet zoeken, dat die meer stamelt of meer fouten kan maken online? Zou het online gegeven een impact kunnen hebben op de tolkprestatie? Of in omgekeerde richting, dat het juist beter verloopt?
- 76 MW Niet naar tolkkwaliteit, wel naar welbevinden, omdat mensen zich, zeker nu met corona, veiliger voelen thuis. En ik kan me voorstellen, op bureelgesprek of bij mensen thuis, je kent de omgeving of de situatie niet, je zit met een mondmasker, gevaccineerd of niet, dat kan een impact hebben op de stress. Dan zou je meer fouten kunnen maken dan als je thuis zit als ervaren tolk, in een veilige omgeving waar je je gesprek kan voeren. Dat kan een positieve impact hebben op het tolken.
- 77 IV Wordt de deontologie bij het afstandstolken evenzeer gerespecteerd?
- 78 MW Ja. Dat is nodig, we merken dat en we pleiten om ook altijd de deontologie te benoemen, ook al heeft een hulpverlener dat al vijf keer gehoord, dat is nodig voor de cliënten ook om duidelijk te stellen hoe we werken vanaf dan.
- 79 IV En respecteert de anderstalige zelf de deontologie?
- 80 MW Het gebeurt wel eens dat ze rap gaan zeggen van kijk ik ga nu iets zeggen maar eigenlijk mag je dat niet tolken, maar dan gaat de tolk zeggen van ik verwijs naar de deontologie van de start, dan heb ik gezegd dat ik alles zou tolken dus nu ga ik ook alles tolken wat jij zegt. Maar ze zullen de persoon in kwestie terecht wijzen dat ze de deontologie moeten blijven volgen. Dat gebeurt wel eens, dat is menselijk ook.
- 81 IV Respecteert de cliënt de deontologie meer of minder via het afstandstolken?
- 82 MW Daar heb ik geen zicht op.
- 83 IV Zijn er ook nadelen aan het afstandstolken verbonden?
- 84 MW Ik denk dat dat menselijke\* Wat ik altijd dacht, ik moet dat nagaan, is bij moeilijke gesprekken, waar slecht nieuws overgebracht moet worden. Wat we altijd blijven doen, is geen afstandstolken bij onze psychologische dienst. Want

wij tolken ook voor onze psychologen, en dat zijn emotioneel geladen gesprekken en dat is bijna de enige dienst waar het afstandstolken minder wordt gebruikt en dat heeft te maken met het thema van het gesprek hé. Ik denk dat het voor die gesprekken nog altijd aangewezen is dat je nog altijd als mens, als persoon, er aanwezig bent, terwijl ik denk dat als de hulpverlener daar aanwezig is en de cliënt ook, vraag ik me af of de aanwezigheid van een tolk op dat moment een meerwaarde is. Ik denk dat dat gesprek dan met een tolk op afstand zou kunnen verlopen. Want je bent maar de stem van je cliënt hé. Maar nu wordt het bij ons meestal met de tolk fysiek aanwezig. Maar ik vraag me nu dus af of het een meerwaarde is dat een tolk bij die moeilijke gesprekken aanwezig moet zijn of niet, ik zou dat moeten navragen bij de psychologen hoe zij dat ervaren. Volgens mij waarschijnlijk, moest ik het aan mijn team vragen, denk ik dat ze zouden zeggen ook in die gesprekken zouden we op afstand kunnen tolken. Maar ik vraag me af, we zouden eens moeten luisteren bij de cliënt en de hulpverlener ook, of ze bij die geladen gesprekken een meerwaarde vinden of de tolk in de ruimte aanwezig is of niet. Ik weet dat niet. Ik kan het antwoord van de tolk wel inschatten: zij zouden dat ook op afstand kunnen doen omdat ze maar de stem zijn. Maar ik weet niet hoe de anderen dat zou voelen. In andere gesprekken denk ik niet of het veel uitmaakt of de tolk aanwezig is of niet, maar over de geladen gesprekken weet ik het niet.

- 85 IV Als een gesprek online doorgaat, zijn de drie gesprekspartners alle drie op een andere plaats of is de cliënt bij de dienstverlener en delen ze dan een scherm bijvoorbeeld om met de tolk te communiceren?
- 86 MW Maar de meesten werken nu met een plexischerm hé, dus ik vermoed dat ze een scherm delen met de tolk op afstand.
- 87 IV Hebt u al gehoord van tolken dat de cliënt een andere houding kan aannemen tegenover de tolk bij het online tolken – of tegenover de dienstverlener?
- 88 MW Daarvan heb ik nog niet een signaal ontvangen. Misschien bij de oudere generatie was dat in het begin wat onwennig, omdat ze dat niet gewoon zijn van de digitalisering. Maar ik hoor daar geen signaal van dat mensen vragen voor de tolk bij te hebben ofzo, ik denk niet\*. Zeker als de faciliteiten worden aangeboden en de cliënt kan gewoon naar de bureau komen en er is een tolk aan de andere kant van het scherm, denk ik niet dat het voor onze cliënten veel uitmaakt of de tolk aanwezig is of niet. Ze willen gewoon geholpen worden hé. Als de tolk aanwezig is, is het ook de bedoeling dat die zich onzichtbaar opstelt hé. Dus ik denk niet dat cliënten zich onwennig opstellen, ook naar ons, maatschappelijk werkers, toe.
- 89 IV Zou de cliënt bij het telefoontolken en bij zwaardere gesprekken meer zijn verhaal durven te doen omdat er een persoon minder bij is? De tolk valt zichtbaar weg, er is enkel nog maar de dienstverlener waartegen die echt moet spreken.
- 90 MW We hebben twee telefonische modi: ofwel is er conference call, dan blijft de cliënt thuis en zijn er drie verschillende plaatsen. Maar eigenlijk weet ik dat niet.

Als de cliënt thuis is, en die moet zo'n gevoelig onderwerp vertellen, of het de cliënt het makkelijk heeft... dat zal afhangen van de thuissituatie van de cliënt, als je dat thuis ook niet kan delen, kan het zijn dat je buiten de muren ook eens je verhaal kan doen. Maar ik kan niet inschatten wat er meer of minder gezegd wordt bij het afstandstolken. Mijn tolken gaan je daar beter bij kunnen helpen.

- 91 IV Hebt u vroeger tijdens uw opleiding ooit een deeltje gevolgd waarin u leerde met tolken te werken? Of is dat al gaandeweg gebeurd, met jaren ervaring?
- 92 MW Ik ben ingeschreven, ik heb de test gedaan voor opleiding voor tolken en in januari ga ik deelnemen aan een basismodule voor sociaal tolken. Maar tot nu toe is dat eigenlijk al gaande gegroeid, het is niet dat ik zelf de opleiding al gevolgd heb. Ik heb wel de cursus van andere medestudenten gekregen en doorgenomen, maar ik heb het zelf niet gedoceerd gekregen. Ik ben wel een beëdigde tolk zelf, maar onze beëdiging liep niet via een opleiding toen, toen was dat op basis van je moedertaal en een kleine test zodat je een beëdiging kon krijgen. Dus op lijst ben ik een beëdigde tolk maar ik heb zelf ook nooit actief getolkt, ook niet in opdracht van.
- 93 IV En hebt u een opleiding maatschappelijk werk gevolgd?
- 94 MW Ja, ik ben wel sociaal verpleegkundige van opleiding. Van daaruit ben ik doorgedaan naar het maatschappelijk werk en zo ben ik doorgegroeid.
- 95 IV Kreeg u in die opleiding een module waar tolken aan bod kwamen?
- 96 MW Neen.
- 97 IV Vindt u dat een meerwaarde, als studenten na het afstuderen eerder naar de sociale sector willen gaan, dat ze leren omgaan met tolken?
- 98 MW Ja, ik merk dat ook bij nieuwe collega's hier, dat ze soms moeten groeien hé bij een tolk. Dat is inderdaad niet zo evident dat je je werk, je hulpverlening moet bieden met ondersteuning. Je bent een stuk afhankelijk van de tolk, maar het vertrouwen moet goed zitten. Want als je als hulpverlener het vertrouwen niet hebt met je collega dat die goed of volledig tolkt, dan zit dat niet goed in die driehoeksrelatie. En ik denk dat dat soms te maken heeft met die onwennigheid, onbekend-onbemind-verhaal is dat dan. Ze moeten ook erkennen dat de tolk een opleiding heeft genoten en gekoppeld is aan deontologie en haar best zal doen om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren. Soms merk ik bij nieuwe, jonge collega's die de doelgroep niet gewoon zijn, dat er vragen rijzen van ja maar ja, heb je dat wel correct getolkt? Zo van die opmerkingen die niet altijd in goede aarde vallen bij de tolken ook want als je al twintig jaar tolkt en dan krijg je zo'n opmerking van je eigen collega... Zo het bekende verhaal hé, van ja maar de cliënt heeft hier tien minuten verteld, maar jij zegt dat hier in twee zinnen, klopt niet hé? En dan is dat ook aan de tolk om dat aan te duiden hoe dat komt, maar in gesprekken is dat ook moeilijk hé. Je hebt mensen die inderdaad ook wel bedenkingen hebben en die na of voor het gesprek gaan aftoetsen met een collega, maar je hebt ook mensen die midden in het gesprek gaan zeggen van ja

maar heb jij nu getolkt wat ik nu gezegd heb? En dat komt niet gepast over. Dat is gewoon die onwennigheid, en moesten mensen zelf dat meekrijgen dat dat part of the job is, dat er ook tolken ingeschakeld worden en dat tolken van organisatie ook geselecteerd worden op basis van kwalitatieve normen en niet zomaar van de straat geplukt worden, dat er vertrouwen moet zijn. Jij zou ook niet graag hebben dat je job in vraag gesteld wordt. Zo mag je ook wel verwachten dat de tolk z'n job goed doet. Dat wil niet zeggen dat er geen feedback mag gegeven worden, er mag altijd teruggekoppeld worden, maar dat moet opbouwend zijn en niet afbrekend en dan in vraag stellend. Het gaat om dat vertrouwen hé, en ik denk\* Wij hebben dat altijd zelf georganiseerd, intern, leren werken met tolken. Nu is dat minder maar we zijn van plan dat weer op te bouwen, we hebben altijd een vorming uitgewerkt voor onze medewerkers van hoe leren werken met tolken. En dat kwam op vraag van onze medewerkers en ook uit nood voor die vorming vanuit mijn eigen team. Die zeggen van ja maar er zijn zoveel nieuwe maatschappelijk werkers die niet weten wat dat is, een tolk, en die te pas en te onpas om een tolk vragen. Het kan ook zijn dat je alles goed wil doen en dat je alles al ingevuld hebt en dat er juist een handtekening gezet moet worden en dat juist daarvoor een tolk voor gevraagd wordt. De tolk komt dan, je voorziet een halfuur. Dan heb je een verplaatsing van een uur hé, van hier naar Nieuw Gent bijvoorbeeld, dat kan een uur duren met het openbaar vervoer. Dan kom je binnen en dan is het van oké we hebben dat besproken vorige week, alles was duidelijk, mag ik nu nog een handtekening. Dat is niet efficiënt. Die zaken gebeurden ook, maar nu kunnen we dat capteren door dat online\* Het kan ook zijn dat de hulpverlener nog altijd, ook voor dat gesprek, door onzekerheid een tolk heeft ingeschakeld, maar de frustraties bij mijn mensen liggen minder want er is nu een aanmelding. En dat is minder frustrerend dan dat je je twee uur moet verplaatsen om dan vijf minuten binnen en buiten. En zo een module over leren werken met tolken zou zeker meerwaarde bieden voor mensen die in een sociale sector komen, waar ze zeker met anderstaligen in contact gaan komen, zodat ze weten dat dat part of the job is.

- 99 IV Welke aspecten moeten er dan zeker inkomen?
- 100 MW De deontologie, de opleiding van de tolken die ze dan zelf krijgen, dat vind ik wel belangrijk. Dat ze weten dat de tolk een deontologie heeft en dat die zich dan zal houden aan de deontologie. Er zijn ook mensen die fouten maken tegen de deontologie, dat is een andere kwestie, maar de meesten zullen zich eraan houden. Want dat is ook een bescherming van de tolk zelf. Wat ook belangrijk is, is dat veel tolken, bij IN-Gent ook, veel van onze cliënten maken deel uit van de eigen gemeenschap. Je ziet dat ook hé, als je in de wachtzaal een tolk hebt en de cliënt komt binnen, de cliënt kent de tolk sowieso. Dan zegt die goeiendag, dan zegt de tolk ook goeiendag waarschijnlijk, dat is je niet-professioneel netwerk. En dan komt de maatschappelijk werker binnen en zegt van ja maar ja, wat heb je daar al besproken voordat ik kwam? Ze moeten dat kunnen loslaten, omdat dat inderdaad\* We maken allemaal deel uit van een gemeenschap en de mensen die je taal spreken, maken ook deel uit van die gemeenschap. Tijdens een feest in het weekend kan ik perfect naast die cliënt gaan zitten, maar vandaag

als die zich hier komt aanmelden, hebben we een andere rol. En dat is ook belangrijk. Dat valt en staat met het vertrouwen van, en ook duidelijk maken dat de deontologie zo belangrijk is en dat de tolk, zodra die binnenkomt, werkt vanuit zijn rol en zijn deontologie. En dat de hulpverlener daarop moet vertrouwen en niet de tolk benaderen van zou het kunnen dat je al onderonsjes geregeld hebt en ik moet er maar bijkomen? Dat gevoel is absoluut niet fijn voor de tolk, voor welke taal ook.

- 101 IV Houden de medewerkers soms feedbackmomenten, een vergadering waarin jullie bespreken van kijk dat van communicatie is goed verlopen, dat iets minder, gaan we naar oplossingen zoeken? Of bij conflicten: hoe kunnen we ervoor zorgen dat dat in de toekomst efficiënter verloopt?
- 102 MW Algemene afgesproken feedbackmomenten hebben we niet, maar het is wel de bedoeling, en dat wordt bijna altijd gedaan, als er een conflict gebeurd is, dat er ruimte voorzien wordt om na dat gesprek samen met de hulpverlener te bekijken van wat was de aanleiding, waarom liep het fout? Dan kan gezegd worden dat het met culturele zaken te maken heeft. Dan wordt nagedacht hoe dat het best vermeden wordt. Maar de openheid daarvoor moet komen van de hulpverlener. Wij verwachten de vraag van de hulpverlener die dan ook de openheid moet bieden om dat met ons te bespreken, en dat kan ook opgenomen worden in een opleiding, dat die ruimte er is. Dat er zaken verkeerd lopen, maar dat het belangrijk is om in dialoog te gaan en te gaan samenwerken hoe dat vermeden kan worden.
- 103 IV En zou het nuttig zijn, om zulke feedbackmomenten te voorzien?
- 104 MW Ik weet het niet of dat zeer nuttig zou zijn. Dat zou heel goed gecoacht moeten worden in die zin, de tolken zien ook veel verschil tussen de verschillende hulpverleners. Dus als dat georganiseerd zou worden, weet ik niet of dat vlekkeloos zou verlopen omdat dat een pingpong zou worden. Als mensen feedback zouden krijgen, maar het is iets waar ze niet meer akkoord zijn, zou er misschien geprobeerd worden om dat te weerleggen en de fouten bij de hulpverlener terug\*. Het kan zijn dat zaken escaleren bij een gesprek, bijvoorbeeld als mensen iets vragen maar je hebt het nog niet kunnen doen, en de cliënt pikt dat niet van u, dan gaat dat tot discussie leiden hé. Dan gaat de cliënt dat uiten op een kwade manier, dan escaleert dat soms. Dan is de vraag van waar ligt de fout hé. Ik vind dat glad ijs om mij op te begeven. Daarmee zeg ik van als er zaken gebeuren in het gesprek zelf, probeer dat kort nadien te bespreken zodat je weet hoe je het de volgende keer moet aanpakken. Als ze er zelf niet uitgeraken, komen we als leidinggevende tussen, dan heb ik ook al gesprekken moeten voeren met mijn mensen of met de hulpverlener, om daar uit de situatie te geraken met de doelstelling van hoe kunnen we vooruit en onze hulpverlening verderzetten?
- 105 IV En voor welke talen hebben jullie de meeste tolken extern nodig, via IN-Gent dan of via het Agentschap?

- 106 MW Ik heb daar geen zicht op. Bij IN-Gent zou je dat wel kunnen vragen voor welke talen het meest een beroep gedaan wordt vanuit onze dienst.
- 107 IV Is dat ook soms dat hier de agenda van de tolken Bulgaars of Turks vol zit, en dan een beroep te doen op extra tolken Bulgaars of Turks?
- 108 MW Ja. We gaan proberen om zoveel mogelijk onze opdracht zelf op te nemen en daar slagen we redelijk goed in, maar als er situaties zijn waar geen tolk beschikbaar is, luisteren ze wel bij IN-Gent of daar een tolk aanwezig is. Ik denk dat dat bij ons sneller gaat, want daar moeten ze het via het portaal aanvragen en dan opvolgen en met alle drukke agenda's denk ik dat dat moeilijk inplanbaar is. Dus uit ervaring weet ik dat de hulpverlener wacht tot een vrij moment van onze tolken, maar voor talen die we niet in huis hebben wordt altijd een beroep gedaan op IN-Gent.
- 109 IV En hoe komt het dan dat jullie niet meer tolken in huis nemen?
- 110 MW Budgettaire redenen hé. Dat is de enige uitleg. Moesten we budgetten hebben, denk ik dat er een hele lijst is van talen die we kunnen gebruiken in onze setting. Het wordt niet altijd erkend wat tolken doen, maar er kan veel bereikt worden met een tolk. Het is een investering in het begin, maar het resultaat is veel efficiënter en dan is dat soms een afweging die wordt gemaakt, ook van de hulpverlener, maar als de taal niet goed zit, wordt het diepte-interview niet goed gedaan en dan zorgt dat voor een opstapeling van frustraties bij cliënt. Iedereen heeft zijn best willen doen. De maatschappelijk werker wil de cliënt zo snel mogelijk helpen, de cliënt wil onmiddellijk een hulp, en dan is het op dat moment een oefening van kijk we gaan investeren in een goed startgesprek, dat kost tijd. Investering kost tijd en in een drukke agenda denk ik dat er soms accenten verkeerd worden gelegd, dat ze zeggen van kom we gaan dat rap zo doen, en dan blijkt uit termijn dat dat toch niet heeft gebaat om dat snel te doen, omdat dan miscommunicatie gebeurt. En daaruit ontstaat frustratie, agressie, en dat proberen we te vermijden. Voor talen in huis zit dat vrij goed, voor andere talen is het jammer genoeg niet zo evident om een tolk extern in te schakelen, omwille van dat omslachtige aanvraagplatform, dus dan denk ik dat er jammer genoeg gesprekken gevoerd worden zonder tolk, en dat vind ik persoonlijk erg jammer.
- 111 IV En tonen de cliënten dan achteraf dankbaarheid aan de tolk?
- 112 MW Ja. Ik voel dat ook hé als ik zelf zo een tolk moet opbellen om iets door te geven, ik voel echt wel dankbaarheid. Ik denk dat een heel groot percentage erg dankbaar is dat er vanuit de organisatie tolken ter beschikking worden gesteld, gratis hé, er zijn veel diensten waar je dan zelf een tolk moet gaan vragen. Ik denk dat veel mensen hun vraag kunnen stellen en het antwoord kunnen krijgen. We krijgen veel dankbaarheid, ook van onze collega's, die ook de meerwaarde appreciëren en erkennen, dat het zonder tolk onbegonnen werk is. Er zijn mensen die dan inderdaad wel hun plan kunnen trekken, niet zo diepgaand wel, maar anderen heb je ook die geen woord Nederlands spreken, en die kun je niet helpen zonder tolk hé.



Anlage 9 Transkript 4 – Gesundheitsabteilung

IV = Interviewer

MW = maatschappelijk werker

- 1 MW Sinds corona is er veel veranderd. Er werden veel meer vragen ingediend, vooral door Bulgaren. Er is een grote Bulgaarse gemeenschap. Bulgaren werken voornamelijk in de horeca en werden werkloos door corona, dus zij hebben aanvragen ingediend bij het OCMW. En dan hebben mensen waarop wij kunnen rekenen van de ICB'ers en de ICM'ers, dat document heb ik erbij gestoken, misschien heb je dat gezien, die zijn eigenlijk op de kar gesprongen en het tolken die ze eigenlijk vroeger voor corona lijfelijk deden, die we zo moesten aanvragen, over te schakelen naar zoveel mogelijk telefonisch tolken en ook tolken via Teams want dat bestond toen nog niet. Voor corona, Teams bestond nog niet. Dus die twee zaken hebben zij uitgerold zodanig dat wij eigenlijk heel kort op de bal met de mensen konden communiceren. Dus wij konden eigenlijk op ja twee dagen of zelfs als het heel dringend was diezelfde dag nog, beroep doen op een tolk en ja dat was dan in 90% van de gevallen Bulgaars. Dus er is heel veel verandering in gekomen, in heel grote stroomversnelling van aanvragen van tolken, dat is enorm veel versneld sedert de situatie met corona.
- 2 IV En weet je hoe dat komt dat dat specifiek uit Bulgarije is dat er sinds corona ja zoveel aanvragen ingediend worden?
- 3 MW Awel in Gent is er een heel grote Bulgaarse gemeenschap hé. Er zijn er die legaal in Gent verblijven of in België verblijven maar hier in Gent gevestigd zijn. Je hebt ook mensen die nooit gekend waren bij het OCMW die hun plan getrokken hebben om hier werk te vinden en die dan geen vast contract hadden maar onvoldoende gewerkte dagen hadden om stempelgerechtigd te zijn en daardoor genoodzaakt waren om een leefloon aan te vragen. Veel mensen werkten in de horeca bijvoorbeeld, hé dat was allemaal dicht of er was onvoldoende werk dus ja die mensen kwamen dan allemaal bij ons terecht voor een aanvraag naar leefloon of voorschot op een vervangingsinkomen. Dus ze deden dus een aanvraag naar werkloosheidsvergoeding maar die toestroom daar was gigantisch dus het OCMW voorzag een voorschot in afwachting dat het dossier van werkloosheid bij de vakbond in orde was. Dus dat was eigenlijk de reden waarom er zoveel aanvragen waren. Maar die Bulgaarse gemeenschap in Gent is heel groot hé.
- 4 IV Dus 't is niet zo dat ze door corona overgekomen zijn naar België? Ze waren hier al, maar hadden hulp nodig door corona?
- 5 MW Ja. Dat waren heel veel technisch werklozen, gewone werklozen die nog geen mogelijkheid hadden voor werkloosheidsvergoeding te kunnen krijgen. Dus daarom kwamen zij bij ons terecht maar ja meestal, de taal was twee keer niets, waardoor dat wij eigenlijk heel veel Bulgaarse tolken hebben kunnen gebruiken. Wij hebben twee heel goede Bulgaarse tolken, die eigenlijk ervaringsdeskundigen waren, dus zoveel jaren geleden kwamen zij als kind naar

België met hun ouders, ondertussen zijn dat ook volwassen vrouwen met een gezin. En die zijn eigenlijk bij ons tewerkgesteld en die tolken heel goed want ze spreken zeer goed Nederlands en uiteraard hun moedertaal nog en die kennen de werking van het OCMW goed. Dus dat werkt zeer vlot. Ze zijn daarin ook getraind geweest, hoe dat ze zulke tolkgesprekken moeten doen. Dus ze stellen zich voor, ze zeggen wat de bedoeling is, ze zeggen hoe het gesprek gaat verloren. Da's wel heel goed, zodanig dat er van de eerste keer duidelijkheid is naar de cliënt toe, in vergelijking dan bijvoorbeeld met de situatie dat ze zelf iemand meebrengen: een kennis, een vriend. Dan loopt een gesprek dikwijls heel chaotisch of ik merk dan ook aan de antwoorden die ik krijg dat ze niet echt de vraag tolken zoals het moet omdat ze geen finesse hebben met de OCMW-wetgeving of met de documenten die worden voorgelegd. Dus da's wel een heel groot verschil. Dus voor gesprekken die voornamelijk over rechten-plichten gaan, dus bijvoorbeeld een activeringstraject, is het wel heel belangrijk dat er een tolk is die duidelijke, klare taal spreekt, zodanig dat er geen verwarring is en geen onduidelijkheden zijn.

- 6 IV U hebt gezegd dat die Bulgarse vrouwen dan een opleiding gekregen hebben. Weet u bij welke instantie dat is? Wordt dat aangeboden door het OCMW zelf of is dat extern?
- 7 MW Dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou ik moeten vragen aan (naam Bulgarse tolk).  
§
- 8 IV Kunt u wat meer uitleggen over de werking van het OCMW zelf?
- 9 MW Goh ondertussen is eigenlijk het OCMW en 't stad gefusioneerd. Da's eigenlijk groep Gent hé, da's niet meer OCMW Gent en Stad Gent, maar groep Gent met een apart departement 'Sociale Zaken'. Maar ze zijn nog altijd bezig met dat de herorganiseren dus dat organogram is nog altijd in wording hé die is nog niet definitief. Wat betreft de diensten, op het sociale luik hebben we heel veel verschillende welzijnsbureau's waar de mensen onder andere leefloon kunnen aanvragen en alles wat daarmee te maken heeft. En de welzijnsbureau's zijn verspreid over het Gentse grondgebied. Dus je gaat naar een welzijnsbureau dicht bij uw eigen woonplaats. En daar is er een welzijnsbureau. Dus daar kunnen de mensen terecht, een aanvraag doen. Dat noemen we eerstelijnsdienst. Dan heb je tweedelijns, dat hangt af, zoals je zegt, dienst energie, da's alles wat daarmee te maken heeft voor mensen die bijvoorbeeld geen dossier hebben maar wel daar terecht kunnen voor bijvoorbeeld bemiddeling in schulden enzo. En dan waar ik werk is dienst gezondheidszorg, maar da's opgesplitst tussen mensen met medische kosten en die dat niet zelf kunnen betalen en problemen hebben met de mutualiteit en eigenlijk zijn dat specifiek de mensen zonder wettig verblijf. En die dus kunnen beroep doen op dringende medische zorg als ze behoeftig zijn, illegaal zijn en zich op het Gentse grondgebied bevinden. Dat zijn dus de basisvoorwaarden, natuurlijk zijn er heel wat andere zaken die we in sociaal onderzoek moeten nagaan maar dat doen we als mensen bij ons zijn voor intake. En dan kennen we een medische kaart toe, waaronder dat de kosten van dringende medische zorg zoals een ziekenhuisopname of apothekerskost daaronder behandeld kunnen worden. Dan moet ik nog een keer denken aan verschillende

diensten. Tot voor kort, begin dit jaar, zat ik op de dienst vreemdelingen, maar dat is opgedoekt want door inclusie\* Dus ze wilden eigenlijk alle mensen los van statuut, legaal statuut, wilden zij onderbrengen in elk welzijnsbureau verspreid over het Gents grondgebied. Dus het was de bedoeling dat de mensen om het even welk verblijfsdocument ook in een welzijnsbureau terechtkonden dicht bij hun woonplaats en niet meer allemaal apart op één dienst vreemdelingen. Dus dat was heel lang zo, ik heb daar vijfentwintig jaar gewerkt dus dat is eigenlijk nog maar een paar maand dat dat opgedoekt is hé. Dan moet ik nog een keer nadenken hoor. Een psychologische dienst hebben we ook, dan kunnen we mensen gericht doorsturen. Wat betreft tolken daar, er wordt daar gewerkt met tolken. De precieze werking van de psychologische dienst met tolken weet ik eigenlijk niet echt maar wat ik wel weet is dat het heel moeilijk is om een gesprek, zo'n emotioneel gesprek, met een tussenkomst met een tolk te doen want je zit altijd in een driehoeksrelatie hé. En die nuancering enzo is moeilijker met een tussenpersoon als tolk dus wij merken wel, als mensen beroep doen op een psycholoog of psychiater, ze dikwijls iemand vinden in Brussel bijvoorbeeld die de moedertaal wel spreekt van de patiënt waardoor de therapie gemakkelijker wordt. Dat komt regelmatig een keer voor hoor. Dat begrijp ik natuurlijk wel.

- 10 IV Omdat de communicatie via een tolk nog een stapje moeilijker is?
- 11 MW Ja. En er zit anders nog iemand bij die vreemd is, dat schept een hogere drempel. Begrijp ik hé. Dan moet ik een keer goed nadenken hoor want er is veel veranderd. De welzijnsbureau's doen heel veel en eigenlijk alles wat kan tegemoetkomen in de behoefte van de mens. Dat gaat over uiteraard het financiële maar dat gaat ook over heel wat andere zaken bijvoorbeeld doorverwijzen voor een voedselpakket, in orde brengen van kinderbijslag, groeipakket noemt dat nu. Toekennen van een huurwaarborg, op de lijst zetten voor sociale woning, in orde brengen van mutualiteit, scholen zoeken, kringloopwinkelgerief, noem het op, alles wat te maken heeft met het leven van een mens. Daar kijken wij om de mensen compleet te kunnen ondersteunen want veel mensen zijn niet zo administratief sterk dus we zijn er om heel veel zaken in orde te brengen en om mensen te helpen groeien naar zelfredzaamheid. Bijvoorbeeld het invullen van een aanvraagformulier voor een groeipakket. Voor ons is dat misschien simpel maar voor mensen die bij ons leefloon komen aanvragen, veel mensen begrijpen niet hoe dat gaat. Activering is heel belangrijk, inschrijving bij VDAB, bij interimbureau's. Dat komt allemaal aan bod, heel veel en heel verscheiden. Dat is het een beetje denk ik.
- 12 IV En de welzijnsbureau's, die zijn een aparte afdeling? Dus da's bijvoorbeeld niet dat de cel energie of de cel gezondheid in de welzijnsbureau's zitten?
- 13 MW Neen, die zijn apart. Welzijnsbureau's zitten onder één directeur en elk welzijnsbureau heeft een diensthoofd, een hoofdmaatschappelijk werker en elke hoofdmaatschappelijk werker heeft maatschappelijk werkers onder zich. Dat kan zijn bijvoorbeeld in het welzijnsbureau van Gent-Noord dat aan het Anseeleplein ligt, dat is dat pleintje achter de Vrijdagmarkt, dat is een groot welzijnsbureau met een diensthoofd, met denk ik tien hoofdmaatschappelijk werkers waarvan onder elk hoofdmaatschappelijk werker een stuk of zes-zeven maatschappelijk

werkers zitten, die dan dossiers hebben, tussen de vijftig en zeventig dossiers ongeveer. Zo zit het. En Gent-Noord, die ligt achter de vrijdagmarkt, die is bevoegd voor alles wat die kant is van Gent: dus 't Tolhuis, Neuseplein enzovoort. Dan heb je bijvoorbeeld Sint-Amandsberg welzijnsbureau, da's dan alles van Sint-Amandsberg maar ook de Muide, Meulestede, en Oostakker, Sint-Kruis-Winkel, Desteldonk, want die hebben een aparte antenne in de Muide en in Oostakker. Dat loopt heel diep daar. Dus zo is dat opgesplitst. En dan de tweede lijst zit onder een andere directeur omdat een zeer specifieke werking is en wij verlenen geen financiële hulp. Da's het verschil met welzijnsbureau's: zij verlenen financiële hulp, eerstelijns, tweedelijns doen dat niet, wij verlenen diensten, wij doen geen financiële hulp. Wat wij wel doen, stel dat een cliënt plots wel een mogelijkheid heeft tot het bekomen van leefloon om een of andere reden, dan kunnen wij wel doorsturen naar een welzijnsbureau dat dicht bij hun huis ligt.

- 14 IV En kunt u dan nog enkele voorbeelden geven van die tweedelijns hulp? Is dat dan vooral aanzetten tot werk?
- 15 MW Neen, 'k zal het anders zeggen. Aanzetten tot werk valt onder activeringstraject en een activeringstraject is een traject dat opgestart wordt in een welzijnsbureau. Dat is gekoppeld aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een leefloon. 't Is niet de bedoeling dat mensen, als ze leefloon krijgen vandaag, dat dat onbeperkt is in de tijd. De bedoeling is de mensen terug op activering te zetten door een opleiding, gerichte sollicitaties en wij hebben een opleidings- en tewerkstellingscentrum waarin eigenlijk mensen heel veel verschillende soorten trajecten kunnen volgen, die schrijven zich daarvoor in. Dus da's activering. Da's samen met de welzijnsbureaus. Begrijp je? En de tweedelijns heeft niets te maken met het verlenen met een financiële hulp of het opzetten van een activeringstraject, dat heeft daar niets mee te maken. Dat is een specifieke dienst, bijvoorbeeld energie. Mensen die hun energiefactuur niet kunnen betalen, de energieleverancier bijvoorbeeld Lampiris geeft het door aan Fluvius, da's de netwerkbeheerder en de netwerkbeheerder geeft het door aan het OCMW om te kijken wat wij kunnen doen om die mensen weer te helpen om hun schulden, energieschulden, af te betalen om te voorkomen dat ze niet zonder elektriciteit vallen. Of het plaatsen van een budgetmeter, dat zijn eigenlijk allemaal diensten. Wat ik doe, dat is het verlenen\* kijken of de mensen voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een medische kaart. En een medische kaart wordt enkel verleend aan mensen die geen mutualiteit kunnen verkrijgen en illegaal zijn in België. Dus niet aan Belgen. Want Belgen kunnen altijd op een of andere manier wel aangesloten worden bij het ziekenfonds. In een welzijnsbureau zijn ze ook wel bezig met een of andere energie hé, mensen kunnen ook, als ze leefloon krijgen, komen met een factuur van elektriciteit en zeggen van ja ik kan dat niet betalen, kun je mij helpen. En dan kun je in het welzijnsbureau wel kijken voor een andere energieleverancier, of contact opnemen met de energieleverancier om te vragen of er iets mis is met het verbruik als die heel hoog is. Dat hoort daar ook bij. 't Is veel, 'k weet het.

- 16 IV Om nog ergens op in te pikken: daarnet zei u dat als een cliënt een vriend of een familielid meeneemt om te tolken, dat de situatie chaotisch verloopt, kunt u meer uitleg daarbij geven hoe dat dat komt denkt u en wat er precies zo chaotisch is?
- 17 MW Ja. Het gaat hem vooral als ze iemand meebrengen, een vriend of een kennis hé, in 90% van de gevallen kent die persoon de werking van het OCMW niet. Als wij een gesprek hebben met de mensen, wijzen wij heel dikwijls op de rechten en de plichten hé: wat ze kunnen krijgen maar wat we in ruil terug willen. Bijvoorbeeld wij geven leefloon hé, maar daartegenover moeten zij wel instappen in een activeringstraject. Maar als een vriend daarbij zit om te tolken, die begrijpen daar niets van, die begrijpen het woord 'activeringstraject'\* meestal weten ze niet wat dat woord precies inhoudt. Ja dat vakjargon, dat kennen die mensen niet. Terwijl als wij gebruik maken van onze tolken, die de werking van het OCMW kennen, dan mogen wij ervan uitgaan dat dat op een juiste manier wordt vertaald, ook met het juiste jargon, zodanig dat er geen verwarring is bij de cliënt waardoor we achteraf ook niet met een probleem zitten. Als die kennis tolkt over activering en de cliënt zegt ja ja ja ik heb het begrepen, maar ja je kunt het niet nagaan of het correct is vertaald, want je begrijpt die taal niet. 't Is heel moeilijk om daarop te vertrouwen. Want als er achteraf blijkt dat er verkeerd is getolkt geweest of de cliënt heeft het niet begrepen, dan kunnen er achteraf problemen van komen. Hij houdt hem bijvoorbeeld niet aan de afspraak omdat ze uiteindelijk niet duidelijk zijn getolkt geweest. Of hij brengt bijvoorbeeld niet het nodige binnen op een bepaalde datum zoals het werd gevraagd. Zo die zaken en dat kan natuurlijk voor misverstanden leiden. We gaan er dan van uit dat de cliënt het heeft begrepen, maar hij heeft het helemaal niet begrepen en doet dan uiteindelijk niet wat gevraagd werd zodat er uiteindelijk sanctionering zou kunnen komen op zijn leefloon. Dus het is allemaal zeer belangrijk dat er goed en klaar en duidelijk wordt getolkt. Vroeger was het zelfs zo dat er dikwijls mensen hun kinderen meebrachten om te tolken. Maar daar hebben we direct een standpunt in genomen van kinderen komen niet mee, kinderen moeten naar school. Als er een kind bij was, dan ging het gesprek niet door. Dan zeiden zij van kijk volgende week kom je terug en wij zorgen voor een tolk maar kinderen moeten naar school. Da's regelmatig voorgekomen vroeger maar in de loop van de tijd hebben ze natuurlijk wel begrepen dat dat niet de bedoeling was hé.
- 18 IV En hoe los je dat probleem dan op als je merkt van ja er is echt wel verkeerd getolkt geweest, uiteindelijk heeft die cliënt niets begrepen. Wordt er dan een nieuw gesprek georganiseerd met een professionele tolk?
- 19 MW Ja, dat doe ik wel. Je hebt dat direct door. Als het gesprek niet vlot of door de vragen die gesteld worden, door het onderling gesprekje dat er intussen is, tussen de cliënt en de kennis. Je merkt dat er iets niet klopt door de sfeer, door wat er gevraagd wordt of door wat er geantwoord wordt op de vraag, dus dan zeg ik van kijk ik ga het gesprek eindigen want ik merk dat er veel verwarring is, veel onduidelijkheid is en we gaan het gesprek volgende week hernemen met een tolk die ik dan vraag. Zo doe ik dat en dan geef ik die mensen een afspraak en meestal is dat geen probleem. Ik heb daar eigenlijk nooit een probleem mee gehad. En als zij dan merken dat het met een professionele tolk veel vlotter verloopt, dan gaan

zij daar uiteindelijk ook voor kiezen omdat ze merken dat het veel duidelijker is, veel vlotter verloopt. Ook van hen naar mij toe, ook duidelijk wordt gecommuniceerd en goed wordt vertaald. Dus ik heb daar eigenlijk nog nooit een probleem gehad dat mensen zeggen van nee ik wil geen professionele tolk. Dat is eigenlijk nog nooit voorgekomen.

- 20 IV En u zit dus bij de afdeling gezondheid. Welk type gesprekken voert u dan? Welke informatie komt er aan bod?
- 21 MW Bij een eerste gesprek, dus als mensen nog maar net bij ons zijn, dan gaat het vooral over luisteren waar ze precies wonen in Gent, welke inkomsten er al dan niet zijn want meestal is dat zwart werk. Mensen die illegaal zijn hebben meestal wel iets van inkomen. Luisteren welke medische problematiek er is. Dat kan dat mensen een problematiek hebben die moet worden opgevolgd in het ziekenhuis. Sedert wanneer zij in België verblijven. Als ze nog maar net in België verblijven, korter dan drie maanden, zijn ze eigenlijk nog toerist, dus dat moeten we zeer goed weten. Maar 'k moet zeggen de meeste mensen die een aanvraag doen bij ons, wonen al veel langer in Gent. Dus dat zijn eigenlijk de grootste vragen. 'k Moet nadenken. Dan zijn er ook een aantal documenten die ze moeten tekenen die ik uitleg. En dan verleen ik, als ze voldoen aan de voorwaarden op dat moment, verleen ik een medische kaart en dan leg ik de werking uit van een medische kaart. Hoe dat zij dat kunnen gebruiken, waar ze dat kunnen voorleggen. Wat de dokter of het ziekenhuis of de apotheker daarmee doet. Gewoon een korte werking. Ik probeer in het eerste gesprek ook niet te veel informatie te geven want mensen onthouden dat toch niet. Ik probeer het te beperken en aan het eind van elk gesprek vraag ik altijd van is het duidelijk? Zijn er nog vragen? Zijn er nog duidelijkheden? Moet ik nog een keer herhalen? Dat doe ik altijd. En dikwijls, het zijn dan nog van die\* voor bij het document dat ik laat tekenen, dat is een verklaring op eer, ik leg dat uit, ik vraag het om het te ondertekenen maar tegen dat ik gedaan heb met het uit te leggen weten ze al niet meer waarover het ging. Dus dan leg ik het nog eens uit. Soms is een eerste gesprek heel overweldigend omdat er gewoon heel veel informatie is.
- 22 IV Kunt u de medische kaart nog wat extra toelichten?
- 23 MW De medische kaart is eigenlijk gewoon\* dat ziet eruit als een A4-blad waarop de identificatiegegevens van de cliënt staan en waarin dat er een korte periode van drie maand vermeld staat waarin het OCMW tussenkomt of de overheid tussenkomt in de dringende medische zorg die er wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld een dringende medische zorg is iemand die dringende levensbedreigende operatie moet laten ondergaan omdat die anders ja gaat sterven bijvoorbeeld. Dan wordt dat afgegeven aan het ziekenhuis, de sociale dienst, en dan weten zij van oké we moeten een schriftelijke aanvraag doen naar het OCMW Gent met de nodige documenten weer. En als wij dat krijgen, dan weten de bedienden dat ze dat in de computer allemaal moeten registreren om eigenlijk de kosten te betalen aan het ziekenhuis.
- 24 IV Oké, da's duidelijk. U bent ook in uw afdeling verplicht om sowieso het gesprek te beginnen in het Nederlands?

- 25 MW Ja wij doen dat altijd\* Gohja verplicht, dat wordt gezegd dat wij verplicht zijn hé. Ik betrap mezelf daar ook op, als ik zie in mijn contact dat die man Frans spreekt, dan ga ik nooit in het Nederlands beginnen. Ja... Mensen die helemaal nieuw zijn, die ik nog nooit eerder heb gesproken, vraag ik wel. Van hallo ik ben (naam) ik ben uw maatschappelijk werker, spreek jij Nederlands? Vraag ik dan. Er zijn er die zeggen van een klein beetje. Dan zeg ik oké een beetje is goed. Spreek jij ook Frans of Engels? En dan hoor ik het wel. Ja je hebt er altijd wel die goed hun plan kunnen trekken in het Nederlands. Maar als ik merk dat het echt niet gaat, dat het te moeilijk is, dan vraag ik om volgende week terug te komen. Dan gaan we opnieuw praten. En da's nooit een probleem. Niets is frustrerender dan een gesprek te doen zonder dat ge elkaar verstaat he. Dus die mensen komen dan wel graag terug.
- 26 IV Dus u begint zelf indien nodig het gesprek gerust in het Engels of het Frans?
- 27 MW Ja. Als ik weet dat mensen Engels spreken, ga ik niet in het Nederlands beginnen hé. Dan spreek ik Engels.
- 28 IV En kunt u zich voldoende uitdrukken? Ook met het nodige jargon?
- 29 MW In het Frans is dat geen probleem, in het Engels is dat soms moeilijker. En als ik het echt niet weet, maar ja dat komt zelden voor, dan vraag ik aan een collega van hoe leg je zoiets uit of wat is dat woord in het Engels? Maar dat komt zelden nog of nooit voor. Allee ondertussen, als je al zoveel gesprekken gedaan hebt, dat jargon in een andere taal als Engels of Frans, dat ken je op de duur wel hoor.
- 30 IV Dus jullie hebben helemaal geen tolken Engels of Frans, of Duits?
- 31 MW Neen, dat hebben we niet.
- 32 IV En jullie voelen daar ook geen nood toe?
- 33 MW Neen. Wij hebben klassiek Arabisch, Bulgaars, Turks, ja dat staat in dat document. Meestal gaat dat een beetje mee met de cliënten en de taal. Bijvoorbeeld we hebben een grote Afghaanse gemeenschap in Gent. Meestal is dat Pashtou. Ja bij de toestroom van de Afghanen die Pashtou spraken, hadden wij wel een probleem. Wij hadden geen tolk Pashtou, dat bestond toen nog niet of hadden we toen niet nodig. Dan was het wat moeilijker in het Engels of toch met Afghanen die hier al lang waren. In het begin is dat altijd een beetje moeilijk maar na verloop van tijd gaat het aanbod van de tolk mee met de toestroom van de cliënt of de anderstaligen. Dat loopt altijd een beetje achterop maar uiteindelijk is het er wel. Bijvoorbeeld de twee Bulgaarse tolken, die waren er in het begin ook niet. Die zijn er ook bijgekomen nadat er een toestroom was van Bulgaren dus ja zo is dat meestal. Da's achteraf.
- 34 IV Hebben jullie het gevoel dat jullie genoeg tolken in dienst hebben of moeten jullie soms lang wachten tot er eens een plekje in de agenda vrij is voordat het gesprek gevoerd kan worden?

- 35 MW 'k Moet zeggen, door onze eigen tolken worden wij al zeer goed geholpen omdat het OCMW anticipeert op het aantal cliënten. Dus we proberen in onze eigen winkel te voorzien in tolken om onze cliënten te helpen omdat dat minder kost dan dat je een tolk moet zoeken buiten de organisatie. Maar dat loopt heel vlot. Ik heb meer en meer het gevoel dat het vlotter verloopt. Zoveel jaar geleden, toen ik in dienst kwam, bestond de interculturele dienst nog niet. Maar na verloop van tijd, omdat het veel verandert en evolueert, is die dienst bijgekomen van mensen die kunnen tolken waarop we een beroep kunnen doen. En meer en meer op een gemakkelijkere manier. Dus Teams bijvoorbeeld door corona. Dan telefonisch, ook door corona. Dus dat evolueert allemaal mee met de evolutie van de tijd hé.
- 36 IV Over het afstandstolken: jullie tolken zowel ter plaatse met jullie eigen tolken als via webcam of telefoontolken. Welk van de twee vormen gebruiken jullie het meest?
- 37 MW Ik gebruik het meest telefonisch, zo conference call hé. Ik maak eerst een afspraak in het computersysteem met de tolk, zij bevestigt, zij verwittigt de cliënt van die dag op dat uur gaan we een gesprek hebben. Op het moment van de afspraak bel ik naar de tolk en dan bel ik naar de cliënt en dan doen we die drie nummers samen en dan kunnen we goed een gesprek doen telefonisch met ons drie. Wat ik altijd doe, is voor ik het gesprek begin met de cliënt met de ondersteuning van de tolk, is een korte situatieschets voor de tolk. Bijvoorbeeld het gesprek zal gaan over aanvraag kinderbijslag. En dan weet ze al van ah ja oké. Dat maakt het wel iets gemakkelijker. Of het gaat bijvoorbeeld een moeilijk gesprek zijn, dan zeg ik van het wordt een moeilijk gesprek want de cliënt werkt niet mee. Dan weet ze dat ook al. Dan weet ze waaraan ze zich moet verwachten. Dat gebruik ik het meest: conference call. Wat ook veel vlugger gaat want op twee dagen kun je al een gesprek hebben. De mensen moeten zich niet verplaatsen. De cliënt moet niet lijfelijk naar de bureau komen. De tolk moet ook niet lijfelijk van de Maïsstraat naar de Offerlaan komen. Dus heel veel rondrijgedrag dat eigenlijk niet nodig is.
- 38 IV En in de Maïsstraat zitten de tolken?
- 39 MW Daar zitten de tolken met het MAACT [Maatgericht Activeringscentrum]. Alles wat betreft activering, opleiding, artikel 60 tewerkstelling en tolken, dat zit allemaal daar.
- 40 IV En jullie werken minder met webcam, met de tolk erbij?
- 41 MW Ja, omdat de cliënt zich dan al moet verplaatsen. Ofwel, ja. Dat loopt niet altijd vlot. Er is niet altijd een goede verbinding. Uiteindelijk is elkaar zien niet altijd een meerwaarde.
- 42 IV Vindt u daarom het tolken op afstand een meerwaarde? Vindt u dat efficiënter dan het traditionele tolken, zal ik zeggen?



- 43 MW Ik vind dat efficiënter, omdat het veel vlotter gaat. Je kunt in dezelfde week nog iemand spreken waardoor die vlotter kan geholpen worden. Ik vind dat gewoon veel efficiënter, veel gemakkelijker. Ik vind elkaar zien, elkaar persoonlijk ontmoeten, voor een emotioneel gesprek kan dat inderdaad beter zijn. Maar mensen gaan niet rap emotionele zaken met\* ja. In begin zeker niet, na verloop van tijd kan dat gebeuren, na de lange weg die samen is afgelegd in de hulpverlening, kan het voorkomen dat vrouwen meestal daar nood aan hebben, en dan kan het inderdaad beter zijn om lijfelijk of via webcam\* Maar alle andere gesprekken die rationeel zijn, in functie van een heel aantal zaken in orde te brengen, telefonisch is veel beter omdat het ook veel rapper verloopt.
- 44 IV En ziet u er ook nadelen aan verbonden?
- 45 MW 'k Moet zeggen dat ik daar eigenlijk nog geen probleem qua technische storingen ofzo mee gehad heb. En de laatste maanden door corona hebben we enorm veel gesprekken zo gehad, enorm veel. En dat liep ontzettend goed, dat was een meerwaarde, dat was een goede ondersteuning. Ik kan daar eigenlijk niets negatiefs van zeggen.
- 46 IV En was het dan dankzij corona zal ik maar zeggen dat het afstandstolken meer ingeburgerd is geraakt? Dat jullie dat ook zijn blijven gebruiken en veel minder het traditionele tolken?
- 47 MW Ja, eigenlijk wel. De tolken zitten in de Maisstraat. Als zij op een dag zich niet moeten verplaatsen, kunnen zij misschien goh acht tolkgesprekken doen. Maar als je u wel moet verplaatsen, kun je er geen acht op een dag doen he. Dat gaat niet he.
- 48 IV Weet u of de tolken er ook zo tegenover staan, dat ze liever werken met het afstandstolken?
- 49 MW Awel dat weet ik niet. Dat kun je hen eens vragen. Dat is een goeie vraag, daarop zou ik ook wel eens het antwoord willen weten. Wij staan daar niet bij stil hé. Ik kan mij wel voorstellen dat het voor die mensen veel drukker is hoor, als je zo heel veel gesprekken hebt op een dag, buiten je kunt u eens verplaatsen met de auto of met de fiets door Gent naar een ander welzijnsbureau voor een ander gesprek. Ik denk qua druk dat die nu veel hoger ligt dan vroeger.
- 50 IV En u hebt gezegd dat u voor het gesprek kort even bespreekt met de tolk waarover het zal gaan, zo'n kort voorbereidend moment, is er dan ook een moment na het gesprek, waarin u alles nabespreekt en feedback geeft aan de tolk?
- 51 MW Dat gebeurt. En wanneer gebeurt dat? Als het een negatief gesprek was uiteraard. Of de cliënt was kwaad of begreep er niks van. Meestal als het over negatieve zaken gaat vraag ik wel van ja wil je even blijven hangen aan de telefoon? Of als ik het gevoel heb dat er iets niet klopt, mensen houden informatie achter. Dan voel je oei hmm, dat klopt niet, dat ga ik eens vragen. En dan vraag ik aan de tolk van wat was uw indruk? En meestal is dat dan ook van ja ik denk niet dat 't juist was, de informatie, of ik hoorde iemand op de achtergrond influisteren in de

andere taal, dat kan ook hé. Pas op, ze zijn niet allemaal zo hé, maar dat gebeurt. Dus uiteraard, na het gesprek met een cliënt durf ik wel eens te vragen aan de tolk van wil je eens twee minuten blijven hangen, dan bespreken we kort, want ik heb nog een aantal vragen.

- 52 IV Merken jullie soms dat de tolk zich aansluit bij jullie, dat die een beetje zich zal kanten tegen de cliënt als het een negatief gesprek is uiteraard? Of net andersom, dat die meer aan de kant staat van de cliënt, omdat die uit dezelfde taalgemeenschap komt?
- 53 MW Da's een goeie vraag. 'k Moet zeggen, bij de twee dames, de Bulgaarse tolken, heb ik meer het gevoel dat zij ja meer de spreekbuis zijn van het OCMW. In 't verleden bij de tolk toen, Pashtou voor de Afghanen, was het heel neutraal, heel rationeel, dat was goed. Bij andere heb ik daar niet echt een zicht op. Maar inderdaad ja, ik denk als je in dienst bent\* Niet dat er niet correct vertaald wordt hoor. Zeker wel hoor, daar steek ik mijn hand voor in 't vuur. Maar ja, inderdaad, als je in dienst bent, is dat toch gevoelsmatig iets anders hé.
- 54 IV Ja. Ik hoor vaak dat het in de praktijk anders verloopt, wat ook logisch is want jullie kunnen nooit 100% neutraal zijn. Maar wij leren ook dat we in principe als tolk ook naar buiten moet gaan als een van beide partijen belt en je niet alleen bij de andere mag blijven.
- 55 MW Ja, ik kan dat wel verstaan want dat geeft wat een raar gevoel als je daar als tolk alleen zit met de cliënt want de cliënt kan plots beginnen babbelen met de tolk. Ik heb dat eigenlijk nog niet echt meegemaakt dat ik zeg van ja 'k ga jullie eens even alleen laten. Neen, als ik een telefoon krijg te midden van een tolkgesprek, ga ik wel opnemen maar ga ik zeggen van ik bel u terug. Want eigenlijk gaat mijn tolk op dat moment voor. Zo doe ik dat. Maar ik kan me voorstellen dat dat de strikte regel moet zijn. Misschien dat ze dat in de rechtbank meer toepassen dan op een sociale dienst. Ik denk dat daar de nuancering ligt. Wij kunnen het menselijke aspect ook niet naast ons leggen hé.
- 56 IV Dus u bespreekt ook eventueel wel na met de tolk. En is het ook een mogelijkheid om feedback te geven aan de tolk zelf? Van ja ik merkte dat de communicatie stroef liep, kan dat zijn omdat er iets verkeerd getolkt was? Was er een misverstand? Gebeurt zoiets?
- 57 MW Het is wel zo, als er een misverstand is tijdens het gesprek, of de tolk voelt dat de cliënt het niet begrijpt omdat die gewoon ook verstandelijke beperkingen heeft bijvoorbeeld, dat komt ook regelmatig een keer voor, dan gaat die dat ertussen zeggen. Van ik ga het nog een keer herhalen of de vraag anders formuleren. En dan merk ik dat dat soms heel lang duurt en dat ze mij dan zegt van ja we gaan achteraf nog een keer kort met ons twee daarover praten want ja, het lukt niet, 't is niet duidelijk. Maar het resultaat daarvan is dat als we met zo'n korte nabespreking zitten omdat er zeer veel onduidelijkheid is, dat we nog een keer apart een gesprek inplannen om zeer specifiek dingen te gaan vragen aan cliënten.

Dus niet te uitgebreid maar gewoon zeer specifiek, duidelijk, ja-nee-vragen, zodanig dat er geen verwarring is. Dat doe ik dan wel.

- 58 IV En als de tolk indien nodig nog iets extra moet uitleggen, dus als er in de andere taal een gesprekje begint, omdat de cliënt iets niet verstaan heeft, koppelt de tolk dan terug van ik ben nu nog iets extra aan het uitleggen. Is ze transparant naar u toe over wat er gebeurt in de andere taal?
- 59 MW Ja toch wel. Als bijvoorbeeld de cliënt hem heel erg kwaad maakt en begint te vloeken in zijn taal, gaat ze de vloekende woorden niet vertalen maar zeggen van ja hij is heel kwaad nu en hij is aan 't vloeken. Ze gaat dat niet letterlijk vertalen uiteraard he, wat hij of zij zegt, maar dan zegt ze dat wel. Omdat die woorden geen meerwaarde hebben voor het gesprek hé. 't Is de emotie hé. Dus de woorden die gezegd worden zijn één emotie. Dan zegt van ja hij is aan het vloeken, ik ga dat niet letterlijk vertalen. Dat gebeurt.
- 60 IV En als er zulke emotionele gesprekken plaatsvinden, blijft de tolk rustig en neutraal?
- 61 MW Ja. Altijd. Mocht het zijn dat de cliënt onbeschoft wordt tegen de tolk, dan gaat ze mij dat ook zeggen. Maar dat komt bijna nooit voor. Maar dan gaat ze mij dat zeggen, dat is de afspraak, en dan rond ik het gesprek ook af. 't Is niet de bedoeling van te roepen en te tieren tegen de tolk.
- 62 IV Is dat gebeurd?
- 63 MW Goh, misschien op al die tijd twee-drie keer, maar zeer zelden. Ja zeer zelden.
- 64 IV Hebt u het gevoel dat de cliënt de tolk een meerwaarde vindt? Dat die sterker in zijn schoenen staat omdat die het gevoel heeft van ja er is iemand bij om mij te helpen, die ook mijn taal spreekt. Of is het net het geval zoals bij de psychologische dienst van ja er is een extra buitenstaander en er worden soms moeilijke kwesties besproken, financiële kwesties, en daardoor durf ik me minder goed uit te drukken omdat er nog iemand is die naar mij luistert?
- 65 IV Goh neen. Het verschil met de psychologische dienst is dat wij heel veel rationele gesprekken doen, zeker bij aanvang en daar merken wij eigenlijk medewerking en samenwerking met de cliënt, ook in dat tolkgesprek. Geen negatieve ervaring of tenzij de cliënt echt niet meewerkt, da's niet meewerken aan een sociaal onderzoek, dat door dat gesprek duidelijk wordt, bijvoorbeeld hij wil niet zeggen waar hij exact woont of hij wil zijn loonfiches niet geven, wat belangrijke documenten zijn voor het verlenen van een leefloon. Dat is dan een ambetant gesprek maar dan gaan we er niet in verder, dan is het duidelijk dat die niet wil meewerken aan een sociaal onderzoek. Dan wordt er een nog een keer een procedure van aangetekende brieven enzovoort. En dan wordt het gewoon afgerond, dan wordt het bijvoorbeeld negatief voorgelegd. Weigering

medewerking sociaal onderzoek. Maar da's niet over één nacht ijs hé. Dat is niet één gesprek. Dat zijn meerdere gesprekken, meerdere uitnodigingen, meerdere brieven, meerdere opdrachten die de cliënt niet heeft gevolgd, al dan niet in hoorzitting. Dus da's een hele procedure. Mensen krijgen meer dan één of twee – drie kansen, en dan ja, als dat allemaal geen zin heeft dan wordt dat negatief voorgelegd.

- 66 IV Oké, dan kom ik tot het laatste deel van de vragenlijst: hebben jullie ooit een onderdeel in jullie opleiding gekregen waarin jullie leerden omgaan met tolken? Hebt u maatschappelijk werk gestudeerd? Voor zover u zich herinnert, hebt u praktijklessen gekregen, ook met tolkstudenten?
- 67 MW Nooit. Ik herinner me wel een klein beetje Frans, zo een keer een uurtje. Maar ja dat was nog in de tijd, da's raar dat ik dat ga zeggen hé, maar internet bestond nog niet. Dus ja, lessen rond tolken, neen. Dat is eigenlijk gekomen door ervaring. En je rolt daarin en je bespreekt dat in je team want ja er is plots een tolk of plots cliënten die de Nederlandse taal niet spreken, ja we zitten met een probleem. Werken met tolken, hoe doe je dat? Ja je doet dat gewoon he. Je denkt van oké we gaan dat hier eens doen en we gaan zien hoe dat loopt en hoe dat gaat en in de loop van de vijftwintig jaar ervaring heb je een eigen stijl, een eigen manier van een begin van een gesprek, het midden van een gesprek, het einde van een gesprek. Dat is ja gegroeid in de loop van de tijd hé. Maar in mijn opleiding? Nee, nooit.
- 68 IV En zou het een meerwaarde geweest zijn? Dan bedoel ik als u een onderdeel had gekregen van ik weet hoe ik met tolken moet werken, ik ken de deontologie, dat ze zich voorstelt van ik ben in principe neutraal. Dat ik weet hoe het gesprek verloopt, dat er een soort gepingpong is? Zou dat een meerwaarde geweest zijn als u net afstudeerde en u kwam op uw werk en er was een eerste tolkgesprek waarvan u wist van ah ja ik heb al een overzicht van hoe het gaat gebeuren.
- 69 MW Eigenlijk wel. Dat zou het veel gemakkelijker gemaakt hebben. Ik denk dat wel, dat zou veel vlotter gegaan zijn. Dan zou ik geweten hebben van oké dat zit zo, we gaan dat gewoon doen zoals we het geleerd hebben. Maar in 't begin moest ik mijn weg nog zoeken maar het zou wel een meerwaarde geweest zijn om ja\* Tolken wordt nu overal gebruikt, er zijn nu zodanig veel anderstalige nieuwkomers om het even in welke branche in het werkveld wordt dat wel eens gebruikt dus het is zeker niet verkeerd om daar iets in een opleiding\* om daar toch iets rond te doen. Zeker bij ons toch, sociale dienst.
- 70 IV Maar het is ook niet problematisch dat u nooit er iets over geleerd heeft?
- 71 MW Neen.
- 72 IV En waren er ook een soort vervolgcursussen aangeboden, een soort bijscholingen?
- 73 MW Neen, specifiek over tolken en tolkgesprekken waren er geen bijscholingen. Wat we wel hebben kunnen volgen is lessen Engels, Frans voor vakjargon, zo

vormingslessen, dat bestond wel. Ik weet niet of dat aanbod er nog is hoor, ik zou eens moeten kijken. Dat was er toen wel, dat heb ik gevolgd. Maar specifiek tolken, dat niet.

- 74 IV Zijn er ook soms onder u en uw collega's officiële vergaderingen waarin u het tolkwerk beoordeelt? En misschien zegt van ja dat zijn eventueel nog problemen die we hebben en daar kunnen we een oplossing voor zoeken.
- 75 MW Als er problemen zijn rond tolken, wordt dat besproken in teamvergaderingen, wij geven dat door aan onze leidinggevenden en zij bespreekt dat op haar niveau met de leidinggevenden van de ICB'ers en de ICM'ers. Zo gaat dat eigenlijk. En dan horen we wel wat er daaruit komt, van oplossing of van mogelijkheden. Dan wordt dat teruggebriefd in de eerstvolgende teamvergadering erna. 't Is niet dat we zelf\* We kunnen zelf voorstellen doen hé, maar 't is niet dat we zelf zeggen van nu moeten ze dat zo of zo doen. Er wordt altijd afgetoetst wat de mogelijkheden zijn. En hoe ze het zelf zien. Dat moet ook allemaal juist hé binnen de sociale dienst.
- 76 IV En over welk type problemen gaat het dan? Of type gesprekken? Als er zo'n vergadering gehouden wordt, of een bespreekmoment. Wat wordt er dan besproken als er bijvoorbeeld eens een negatiever gesprek verlopen is of als de communicatie stroef verliep, wat bespreekt u dan zoal met de leidinggevende?
- 77 MW Meestal is dat een casebespreking. Dus als er een gesprek moeilijk verliep, noemen we dat een casebespreking. Dat kan besproken worden in een teamvergadering met de andere collega's, of dat kan besproken worden met de leidinggevenden alleen, dat je zegt van mag ik binnenspringen in uw bureau en dan bespreken we dat ook. En dat is ook geen zwart-wit-verhaal hé. Dan luistert de leidinggevende en geeft die tips van je zou het zo of zo kunnen doen. Meestal zijn dat dan ook moeilijke mensen, moeilijke gesprekken, moeilijke gespreksonderwerpen. Als alles goed verloopt in een hulpverleningsgesprek, is dat omdat de cliënten zich houden aan de rechten en plichten. Als zij dat niet doen en als zij nooit doen wat gevraagd wordt, dan zitten we met een probleem hé.

Anlage 10 Transkript 5 – Anmeldebereich (wijkbureau)

IV = Interviewer

MW = maatschappelijk werker

- 1 IV Voor welke afdeling werkt u en wat houdt uw job precies in?
- 2 MW Ja ik werk dus als maatschappelijk werker op het onthaal, het welzijsonthaal Gent-Zuid, onthaalcampus en ik doe dus eigenlijk de intakegesprekken met mensen Gentse burgers of andere mensen die contact nemen met het OCMW met hulpvragen. Informatieve vragen maar ook vragen rond toekenning financiële steun, vragen rond huisvesting, vragen rond psychosociale hulpverlening, vragen rond schuldhulpverlening. Eigenlijk goh ge kunt het zo gek niet bedenken maar elke vraag kan hier wel gesteld worden en dan gaan wij kijken wat wij kunnen doen vanuit het onthaal dus 't OCMW dus eigenlijk het onthaal is een stuk van de sociale dienst. Wij doen eigenlijk een eerste gesprek met de mensen en dan gaan wij kijken van kunnen we dat in het eerste gesprek oplossen indien niet moeten we een doorverwijzing doen naar een andere dienst of nemen we het verder op voor verdere opvolging binnen onze eigen dienst. En bijvoorbeeld voor een aanvraag leefloon gaan wij dan alles in kaart brengen, maken we een eerste verslaggeving, een eerste goedkeuring ook en nadien gaat dat naar de wijkwerker die de zorgdossiers doet. Een zorgdossier is eigenlijk een dossier dat langduriger bij jou in behandeling is om mensen aan de hand van een traject ergens naar toe te leiden hé. Dus wij hebben eigenlijk doorgaans geen eigen dossiers, tenzij het effectief over zeer kortdurende afgebakende hulpvragen gaat. Het is eigenlijk niet de bedoeling dat we vanuit onze functie aan het onthaal langdurige begeleidingen doen. Het is echt luisteren, actie ondernemen en doorsturen indien nodig maar wij maken wel al allee het is echt wel de bedoeling dat wij alles al in kaart brengen, dat we zien van zijn alle rechten al uitgeput die uitgeput moeten worden, ja eigenlijk maken wij een aanmeldingsverslag en dat geven wij dan door of gaan we verder ermee aan de slag.
- 3 IV Dus als er bijvoorbeeld nieuwe personen hier komen die zeggen van kijk ik heb jullie hulp nodig, die komen dan sowieso eerst hier.
- 4 MW Ja die gaan nooit rechtstreeks naar 't wijkwerk. Iedereen passeert eerst 't onthaal. We moeten dan kijken zijn wij als OCMW Gent bevoegd, is er geen ander OCMW dat bevoegd is voor die situatie te beoordelen, dat kan ver gaan. Ook samengestelde gezinnen waarvan je de inkomsten in kaart moet brengen dat is soms een moeilijke dobber om alles juist te weten. Voor die dit, voor die dat. Het is soms een heel complex verhaal en wij proberen de knoop te ontwarren en we proberen daar een sec maar duidelijk beeld over te geven van kijk dat is de situatie dat is gebeurd dat gegeven hebben we, daar willen we naartoe, die vraag wordt gesteld en dat kunnen we doen of niet doen dus ja eigenlijk in kaart brengen dus ja dat is mijn dingen daarover. Luisteren en kijken wat we kunnen betekenen voor de persoon die bij ons zit.

- 5 IV En u hebt al vermeld dat u vaak een tolk nodig heeft tijdens gesprekken, dat is dan vanzelfsprekend met anderstaligen. Hoe vaak per maand vindt zo'n gesprek plaats met een tolk?
- 6 MW Hoe vaak per maand ik denk ge moet daar al de vraag stellen hoe vaak per maand vindt zo'n gesprek plaats met een tolk of hoe vaak per maand zou een gesprek idealiter plaats moeten vinden met tolk. Er komen wekelijks mensen bij ons waar we een tolk voor nodig hebben ik denk ja ik kan daar nu geen aantal op plakken omdat wij hebben een beurtsysteem om onze permanenties te voorzien, onze fysieke permanenties. Op die vijf dagen ben ik, een dag wordt onderverdeeld in twee blokken, in een voormiddag en een namiddag, dus eigenlijk heb je tien blokken onthaal per week. Ik heb twee blokken fysiek onthaal per week. Ik heb op mijn twee blokken fysiek onthaal per week altijd wel een tolk nodig ergens op die twee blokken. Wat die andere acht blokken zijn, ik kan dat soms wel een keer in de agenda zien wat daarin staat maar allee ik ga ook niet gaan controleren bij de collega's van wat heb je gedaan hé dus ik heb daar niet echt zicht op maar als ik dat hoor, wordt er toch wel zeer regelmatig gebruik gemaakt van een tolk of zou het nuttig zijn om gebruik te kunnen maken van een tolk.
- 7 IV Maar het wordt niet altijd gedaan.
- 8 MW Het is niet altijd mogelijk. Omdat allee neem nu iemand belt hé, mensen kunnen zich telefonisch aanmelden, en je merkt van oké dat is\* Allee wij proberen ook zeker sinds covid proberen wij zoveel mogelijk telefonisch op te lossen. Telefonisch, per mail, waardoor mensen zich niet fysiek naar de dienst moeten begeven. Waardoor je gans uw sociaal onderzoek probeert telefonisch te doen of per mail hé en je probeert alles zonder fysiek contact in kaart te brengen. Soms gaat dat niet omdat je merkt van door die taalbarrière verstaan ze het niet, ook per telefoon en ook per mail is het moeilijker communiceren met iemand dan face to face. Face to face, je ziet een mimiek, je kunt rapper ingrijpen ook als je mailtje stuurt, moet je wachten op een antwoord, je kunt moeilijker ingrijpen van je hebt mij verkeerd verstaan, het duurt allemaal veel langer, zeker bij anderstaligen. En die mensen gaan we dan rapper een fysieke afspraak geven in het onthaal omdat het sneller werkt omdat je merkt van telefonisch geraken we hier eigenlijk niet vooruit. Dan proberen wij een tolk te voorzien. Bijvoorbeeld een publiek dat wij heel veel hebben, zijn Bulgaarse mensen. Op onze dienst ICM hebben wij Bulgaarse tolken. Dus ik heb nu bijvoorbeeld heel concreet iemand die ik een afspraak wou geven 28 februari en dat is een Bulgaar en ik heb die al aan de telefoon gehad. Maar ik merk dat die mij eigenlijk niet goed verstaat dus ik steek dan administratief in ons computerprogramma een opvolging. Dus eigenlijk is dat een signaal naar de dienst ICM van hallo kunnen jullie op 28 februari om vier uur tolken voor mij voor die persoon en zij hebben daar dan ook zo een keuzeveld in van moet uw cliënt telefonisch verwittigd worden van de afspraak ja of nee en ik heb dus gezegd ja omdat een tolk die de afspraak doorgeeft, als je merkt van hij verstaat mij niet, dat dat gemakkelijker is om in zijn eigen taal te horen van die dag op dat uur. En dan had ik er ook dingske bij gezet van kijk hij is al verschillende keren niet geweest 't is heel

belangrijk dat je hem doorgeeft van dat dat en dat mee te brengen op de afspraak hé. ‘k Heb dan feedback gekregen van de ICM hé van “beste (naam), 28 februari om dat uur is er geen tolk beschikbaar”. Bel eens met onze permanentielijn om te kijken wat wel kan. ‘k Heb nu van de voormiddag gebeld, we hebben nu een afspraak 1 maart vastgelegd hé. Dus 1 maart komt die mens bij mij en de ICM had gevraagd van hoe wil je tolken, hoe wil je dat er getolkt wordt. Fysiek kan maar wordt eigenlijk\* ’t is ook allemaal niet zo evident zeker met de covidmaatregelen ook dus we hebben nu via MS Teams een afspraak vastgelegd woensdag 1 maart om 14u15 gaat er iemand van onze dienst ICM tolken voor die persoon. En die weet die afspraak nog niet want ‘k heb hem nog niet gehoord en nu gaat de ICM bellen naar die man om te zeggen van kijk meneer je hebt op die dag een afspraak op de campus, kan je daar aanwezig zijn, en je moet dat, dat dat, en dat meebrengen. En als die hier dan gaat zijn ja dan kunnen ze in de onthaalagenda zien van (naam) heeft een afspraak ingeboekt er is een tolk aangevraagd. Je zet daar dan bij ‘tolk aangevraagd’. Soms krijgen wij bericht van op die dag is er geen tolk beschikbaar. Maar hebben wij geen alternatieve data want soms moet je die per se bij u, wil je die bij u terug laten komen omdat je daar al een aantal gesprekken mee gehad hebt en ja heb je geen speling meer want anders zou het te lang zijn om wel een vrije datum te zoeken en dan zetten wij bijvoorbeeld in de agenda “tolk via ICM niet mogelijk, Babel zal moeten gebeld worden”. En dan is het fysiek hé ze komen dan in ’t gesprek en ze vragen dan ‘tolk?’ en dan is ’t van ja geen fysieke tolk ma we zullen via Babel bellen. Dan leggen we de telefoon in ’t midden, dan wordt telefonisch getolkt maar Babel is ook niet altijd beschikbaar. Soms hoor je via Babel van oké je wil een tolk van, ja dat maakt nu niet uit ‘k ga nu Bulgaars zeggen, ah momentje ‘k ga kijken en dan hoor je soms sorry Bulgaarse tolken zijn bezet momenteel. Omdat ja dat is à la minute dat je naar Babel belt en dan is het een beetje op good luck, is er één beschikbaar of niet. Wat we ook soms doen is via IN-Gent een tolk aanvragen, die zijn ook doorgaans wel bereikbaar, die komen ook soms fysiek langs maar MS Teams wordt wel geprefereerd ten tijde van vandaag. Die zijn dus ook niet altijd beschikbaar. Dus wat ik persoonlijk doe als ik weet van allee ik heb iemand aan de telefoon vandaag, die vraagt een afspraak, ik ga die maandag bij mij laten komen, we zijn vandaag woensdag voor een tolk tegen maandag te regelen. Pff de kans is groot dat ICM gaat zeggen sorry niet meer beschikbaar, bij IN-Gent moet je ook zeker een dag op voorhand, of twee dagen op voorhand, ‘k weet het nu niet, aanvragen, de kans is ook groot dat ze zeggen sorry niet beschikbaar. Dan ben je eigenlijk al verplicht om met Babel te werken, om telefonisch te tolken, terwijl MS Teams is ook wel soms makkelijker, en ook onze eigen tolken via ICM zijn ook wel vertrouwd met ons publiek. Maar telefonisch tolken met Babel, pas op ze doen dat zeer goed, maar sommige mensen, ja... Ze verstaan dan de mensen niet goed hé zeker met dat mondmasker aan, ze zitten dan in de bureau, de tolk verstaat de cliënt niet, omgekeerd de mensen praten soms te snel, de mensen laten ook soms de tolk niet uitpraten, als die tegen mij wil terugkoppelen, zijn ze al verder aan ’t kabbelen... Het is soms een kakofonie om via Babel te tolken. Maar als het niet lukt, als Babel niet beschikbaar is, als ICM niet beschikbaar is en IN-Gent niet beschikbaar, soms hebben ze dan iemand mee, een buurvrouw, een partner, een neef. En dan wordt er op het eigen netwerk beroep gedaan om te tolken maar



goh persoonlijk doe ik dat niet graag omdat jij zit bij mij, ik ga mij naar u richten, uw neef ga voor u tolken en dan zeg ik mevrouw zeg een keer wat is uw inkomen en dan zegt die neef “ja dat weet ik niet”, en dan zeg ik “ja maar jij moet dat niet weten, ‘k vraag het aan uw tante, jij moet het haar gewoon vragen, zij moet het u zeggen”. Die tolken in eigen netwerk hebben vaak het idee dat zij het moeten vertellen. Dus ik kan hen dat ook niet kwalijk nemen maar ’t is heel vaak dat je hen moet wijzen op het feit van ja ma jij hoeft het niet te weten, je moet het gewoon vragen. En dat is soms moeilijk, allee je weet dan ook niet wat ze onderling zeggen dus persoonlijk doe ‘k dat niet graag omdat je niet aan uw objectieve informatie geraakt, hoe het zou moeten. Maar dat is last case scenario he, als je niet anders hebt, dan doe je het daarmee.

- 9 IV En gebeurt het soms dat er onderonsjes zijn, dat ze niet te kennen geven wat ze aan het zeggen zijn?
- 10 MW Dat valt mee. Ik spreek hen daar persoonlijk wel op aan. Dan heb ik iets van ow hallo, ’t is niet de bedoeling dat jullie hier onder elkaar zitten te praten, ‘k zou het bij het gesprek willen houden. ‘k Ben daar vrij kordaat in. En merk je dat ze ’t in het belachelijke aan ’t trekken zijn, dan zeg ik soms van kijk op die manier lukt het niet voor mij, als het op die manier gaat verdergaan dan stoppen we hier het gesprek en dan gaan we een nieuwe afspraak moeten vastleggen met een andere tolk maar zo ga ik niet verder met het gesprek. Ik ben ook al 44 jaar, ‘k werk hier al 20 jaar, ik ga niet meer over mij laten lopen. Dat is een groeiproces hé, hoe je staat ten opzichte van andere mensen, hoe je staat tegenover cliënten, tegenover materie die moet overgebracht worden, maar mensen komen bij mij om een vraag te stellen, ik ben de vriendelijkheid zelve meestal maar je moet serieus blijven. Ik heb zoiets van 'k ga mijn tijd hier ook niet zitten verdoen omdat zij zoiets hebben van hehehehe, dat ik iets heb van ze zijn mij hier aan ’t uitlachen. Dan heb ik zoiets van je hebt u te herpakken of ’t is hier gewoon gedaan. En vroeger heb ik dat waarschijnlijk niet gekund of gedurfd. Je staat zekerder in uw schoenen met ouder worden, zeker wat uw werkhouding betreft. Ik heb zoiets van ik hoef mezelf niet te verantwoorden, let op, ‘k wil zeker niet zeggen dat het eenrichtingsverkeer is maar er moet respect zijn langs beide kanten. En als ik merk dat er geen respect is dan stopt het voor mij mits een waarschuwing. Herpakken ze zich, allemaal goed en wel, dan vergeet ik dat onmiddellijk, maar blijven ze... goh dan heb ik zoiets van oké schluss.
- 11 IV Ja want uiteindelijk bent u er om hen te helpen.
- 12 MW Klopt. Maar ook om beue vragen te stellen. Het laatste gesprek dat ik gehad heb, was via een tolk, dat was telefonisch. En dat was met een Bulgaar en alles wat die tolk vroeg, ik zag hem zo met zijn ogen rollen, echt zo gans zijn lichaamshouding was zo van hey dom wijf wat moet gij hier allemaal weten van mij. En dan heb ik tegen de tolk, in ’t Nederlands uiteraard, en zij heeft het zo mogen tolken of zo getolkt, ik weet het niet, ’t zou moeten dat ik zei van kijk meneer ik zie aan uw houding dat het u totaal niet aanstaat wat ik u vraag, maar jij zit wel bij mij om een aantal dingen te vragen wat dat kan, ‘k zeg wil jij geen antwoord geven op die vragen, mij geen probleem maar dan kan ik u ook niet helpen. ‘k Weet dat dat geen plezante vragen zijn, maar met uw ogen rollen op

elke vraag die gesteld wordt, gans uw lichaamshouding die als een pudding in elkaar zakt omdat het u niet aanstaat, dat hoeft ik niet te nemen. Ofwel gaat u antwoorden en gaat u allee hoe beu het ook is, gaat u het gesprek aan, ofwel stopt het hier. Ik durf dat te benoemen en natuurlijk weet ik ook niet of de tolk dat in dezelfde bewoordingen gaat tolken, maar ik bespreek dat gedrag. Allee komaan wij zijn geen, wij doen aan maatschappelijk werk, wij doen aan sociale dienstverlening, 't is niet de bedoeling dat ons werk ooit wordt overgenomen door een automaat zo van bent u dit, druk dat. En dat er dan een ticketje uitkomt van je hebt recht op dat, yuyy 'k heb gewonnen. Zo werkt het niet hé. Het blijft een gesprek, het blijft dingen in kaart brengen. Natuurlijk als je anderstaligen hebt met een tolk, dat blijven moeilijke gesprekken. Dan heb ik liever een professionele tolk omdat die niet meegaat in die subjectiviteit van dat verhaal. Dat is gewoon puur tolken en ik neem het gesprek in handen en de gesprekspartner heeft ook het gesprek in handen en eigenlijk allee gaat zij geen extra invloed hebben op dat gesprek en die persoonlijke tolken hebben dat wel vaak, naar mijn gedacht, een invloed op dat gesprek, en dat vind ik niet fijn.

- 13 IV En is het al voorgekomen dat een persoonlijke tolk meekomt en dat het gaat over een delicaat thema, behalve dan het inkomen, dat er iets persoonlijks is? Ik weet niet of dat op deze afdeling gebeurt, maar op de medische afdeling kan het gebeuren dat een broer of een neef moet tolken voor persoonlijke medische problemen.
- 14 MW Dat gaat wel gebeuren, maar dan wordt dat denk ik wel benoemd van allee is dat oké, vaak hebben mensen zoiets van ja want anders zou ik hem niet meepakken en willen ze er niet op ingaan, dan kunnen we nog altijd zeggen van kijk dat is misschien een aspect dat we in een volgend gesprek met een andere tolk gaan bespreken. Je hebt al soms mensen die hier komen, maar da's al veel verminderd omdat we ze daar ook op aanspraken, en die pakt hun dertien- of veertienjarige zoon mee of dochter om te tolken. En dan gaat dat over inkomen en dingen en dan zeggen we van kijk da's niet de bedoeling dat je uw dochter meepakt om te tolken. Want die meisjes spreken dan wel Nederlands, die gaan hier al lang naar school, die hebben wel de taal soms al in hen, maar dat is geen gesprek dat ik wil aangaan met uw dochter erbij, kijk we gaan kijken of we een tolk kunnen bellen. Indien niet ga ik u een andere afspraak geven. Allee als kind van dertien of veertien moeten horen hoeveel schulden uw ma of pa hebben of dat er een deurwaarder dreigt u uit huis te zetten, sorry maar dat zijn geen gesprekken waar dat een kind moet bij zijn. En dan is het los van 't feit dat zij daar niet moeten bij zijn hebben we ook zoiets van 't kind moet op school zitten. "Ja maar ja 'k heb ze niet naar school gestuurd om te laten meekomen", nee, uw kind moet op school zitten. Een tolk, wij gaan wel voor een tolk zorgen. 't Is niet de verantwoordelijkheid van uw dochter of uw zoon. En da's, allee bij mij toch, minder en minder. Natuurlijk 't is ook wel een verschil he: als er een zoon van zeventien meekomt, en je hebt niets anders: Babel is niet beschikbaar, IMC is niet beschikbaar, IN-Gent is niet beschikbaar en niemand anders is beschikbaar, en 't is dan een gast van zeventien en 't gaat over geen gevoelig thema, we kunnen wel een keer luisteren, maar als het echt over gevoelige thema's gaat, gaan we kinderen, no way dat we die kinderen gaan laten tolken.

- 15 IV En als 't echt niet lukt met zo'n familietolk, dan is het gewoon de afspraak uitstellen naar een moment dat de tolk beschikbaar is?
- 16 MW Ja. En is 't niet via IMC, dan op hoop van zegen voor weer Babel. Babel is doorgaans wel beschikbaar ze, maar 't komt voor dat ze zeggen van sorry er is geen tolk.
- 17 IV En Babel is sowieso telefonisch?
- 18 MW Ja.
- 19 IV En IN-Gent kan beide?
- 20 MW Ja.
- 21 IV Oké en het feit dat er niet altijd tolken beschikbaar zijn via ICM hier bij jullie, ligt dat aan het feit dat er ja niet genoeg tolken zijn, of alleszins te weinig?
- 22 MW Dat weet ik niet. Waarschijnlijk overbevraging he. En ook beperkt, ja, we hebben ook geen twintig Bulgaarse tolken he, ik denk, 'k weet niet hoeveel er nu zijn. Ik ken nu (naam1) en (naam2), die twee weet ik, of er daar nog anderen zijn dat weet ik nu niet, ma ja zij hebben ook eens recht op een dag verlof hé, of een dag recup, en zij kunnen ook eens ziek vallen hé. En als er dan meer aanvragen zijn dan inzetbaarheid, ja dan schuif je een dag. Natuurlijk als een mens vandaag een vraag stelt voor een leefloon en er is maar volgende week een tolk vrij, gaat zijn aanvraag niet ingaan volgende week hé. Zijn ingangsdatum is de dag van de initiële vraag. Dus goh of er daar twee – drie dagen tussen zitten, eigenlijk maakt het niet uit. Voor hun recht op geld of weet ik wat maakt dat niet uit. Ze verliezen die dagen niet omdat ze moeten wachten op een tolk. Dus dat is ook wel belangrijk.
- 23 IV Ja voor welke talen wordt er vaak een tolk gebruikt? Ik weet dat er een heel grote Bulgaarse gemeenschap is in Gent, een heel grote Turkse gemeenschap. Dat zijn dan vooral de hoofdtalen?
- 24 MW Bulgaars, Slovaaks en ja wat is dat. Ik mis daar altijd in. Zo Arabisch wordt er ook wel vaak gevraagd en dan ja zo bij Afghanen hé. Pashtou, Dari. Maar da's wel minder omdat die eigenlijk ook wel vaak een vriend hebben die dan meekomt, die vragen ook geen tolk op voorhand, er komt dan een vriend mee en vaak redden ze zichzelf al een beetje en dan lukt dat wel. Maar ik doe het meest een beroep op een Bulgaarse tolk. Maar da's mijn persoonlijke ervaring.
- 25 IV En merkt u verschillen tussen culturen dan, zoals u zei dat mensen uit Afghanistan bijvoorbeeld zich meer lijken te redden of eerder ja beroep doen op een familielid?
- 26 MW Vrienden vooral. Zo hun netwerk. Ja er is hier best wel een grote Afghaanse gemeenschap hé denk ik in Gent. En dan zijn dat ook mensen die hier al jaren wonen, die ook al wat Nederlandse taal achter de rug hebben, die ook al een ervaring hebben met het OCMW van als ze hier zelf nog maar net waren, dat ze

ook al iets durven zeggen van als ik hier vroeger cliënt was, was dat zo, allee, ze weten zo al een beetje het reilen en zeilen meer, waardoor allee goh, ik heb de indruk dat er\* ja de meeste vragen bij mij zijn Bulgaarse gezinnen.

- 27 IV En 't is niet zo dat het typisch is voor een bepaalde cultuur van ah nee zij doen beroep op een netwerk in tegenstelling tot een andere cultuur, zij doen sowieso beroep op een tolk, zij gaan akkoord met een externe tolk?
- 28 MW Dat durf ik niet te zeggen. Ik denk dat dat van veel zaken afhangt he. De leeftijd, ben je een gast van 21 en heb je hier een netwerk van allemaal jonge gasten, dan zeg je gemakkelijker tegen uw maten "kom gij keer", buiten een Bulgaars koppel van 58 jaar dat hier buiten hun eigen kinderen weinig netwerk heeft, gaat eerder beroep doen op een professionele tolk, omdat hun leeftijdsgenoten ook de taal niet machtig zijn of hun netwerk de taal niet machtig is. Ik denk dat 't niet is van onwil of van\* goh, 'k zie gewoon dat het zo loopt bij mij. Iemand anders kan daar een andere mening van toegedaan hebben. Want ik heb ook wel Bulgaarse koppels, ouderen, die bijvoorbeeld hun schoondochter meenemen, die wel zeer vlot de taal spreekt en die vragen om de schoondochter te laten tolken. Voor mij is dat goed, als ze het inderdaad objectief houdt en als beiden akkoord gaan dat sommige materie moet besproken worden. En zeggen zei oei, ja dan allee, dan plannen we iets anders in.
- 29 IV En, voor zover u weet, is er een taalwetgeving van het OCMW, die bijvoorbeeld zegt van in eerste instantie moet er een tolk zijn, als dat niet lukt dan kan eventueel een gelegenheidstolk?
- 30 MW Ik weet dat niet.
- 31 IV En denkt u dat het handig zou zijn om zo'n taalwetgeving te hebben?
- 32 MW Oh, ik vind dat je niet te veel in regeltjes moet gieten. Ik heb zoiets van als je voor elke vraag een bepaalde procedure moet doorlopen, er is hier al heel veel in regelgeving gegoten, je moet hier al veel bepaalde procedures doorlopen, ik denk als iedereen zijn professionele pet aanhoudt en probeert in de mate van het mogelijke beroep te doen op een professionele tolk maar het kan niet anders... soms breekt nood ook wet. Als er hier straks iemand staat, 'k weet niet welke taal, die fameus in een crisis verkeert, en ze heeft toevallig een neefje bij dat kan tolken, ja dan gaan we 't daarmee doen. En als je dan nog een ganse checklist moet doorlopen: eerst ICM contacteren, eest IN-Gent, eerst dit, eerst dat... Ja dan loop je eigenlijk uw doel van uw dienstverlening een stuk voorbij. Ik denk wel dat er een paar richtlijnen mogen zijn, en die zijn er ook wel, van let op dat\* iedereen voelt dat aan: laat geen kinderen tolken voor hun ouders. Dat is ook gewoon logisch, dat moet voor mij niet op papier te staan, dat weet je gewoon. Pff ja, wij doen veel beroep op tolken, maar om te zeggen moet je daar een checklist voor gaan afvinken... lijkt mij niet nodig. Omdat ik denk, je handelt nog altijd in een professioneel kader, en allee, het belang van de cliënt moet voorop staan. En is dat in het belang van de cliënt dat dat met een professionele tolk is: graag, liefst. Maar is het nu het belang van de cliënt dat die tante gaat tolken op dat moment, dan is dat even goed. Dan kun je later nog altijd zeggen:

een aantal dingen gaan nog moeten afgetoetst worden in een volgend gesprek en dan gaan we dat met een andere tolk doen.

- 33 IV En is er ook dus geen vaste procedure dat zodra er een anderstalige komt, dat er d'office een tolk wordt ingeschakeld?
- 34 MW Neen want sommige mensen kunnen zich uit de slag trekken. En van wanneer vraag je een tolk? Allee bij wijze van spreken, 'k ga het misschien raar verwoorden, ik heb collega's die geen Frans praten, of die geen voldoende Frans praten. Als die dan een cliënt voor hun neus hebben en er is een zeer inhoudelijk gesprek nodig, durven die ook aan een collega\* Je gaat niet rap een tolk voor Frans gaan bellen, maar je doet een beroep als MA allee als maatschappelijk werker, op je netwerk van collega's van "kun jij het gesprek hier overpakken want 't lukt hier niet". En lukt het echt niet omdat je met echt wel een authentieke Fransman zit die rap spreekt en weigert rustiger te praten, ja dan moet het soms wel via tolk he, maar d'office zeggen er komt een Fransman, we gaan een tolk raadplegen, neen. Ik praat Frans, volgens iedereen en volgens mezelf met wreed veel haar op, maar ik trek mijn plan. En dat gaat lukken, ik ga mijn gesprek kunnen doen mits respect langs twee kanten. Meestal degene die dan Frans spreekt heeft Frans ook niet als moedertaal. Je maakt fouten grammaticaal, maar die doen er op dat moment niet toe. Gebruik je een imparfait terwijl het een passé composé moet zijn, geen kat die erover gaat vallen op dat moment. Moest je dat als professionele tolk beluisteren, ze zouden waarschijnlijk grijs haar krijgen. Maar op dat moment werkt dat. Als iemand die Duits praat bij mij\*, ik kan een heel klein beetje Duits, en dan kan ik proberen in 't Duits. Merk ik dat dat niet lukt, dan vraag ik hey we gaan een tolk moeten vragen. Een tolk Duits. En dan zeggen ze soms ha ja dan toch liever een Turkse tolk. En dan pak je je telefoon en bel je Babel. En dan vraag je\* ja want à la minute bellen naar ICM of IN-Gent gaat niet, dat moet echt wel vooraf aangevraagd worden. Naar Babel kun je wel à la minute bellen hé. Niemand gaat hier een tolk gaan vragen om een gesprek in 't Engels te voeren omdat we allemaal wel voldoende Engels beheersen om een basisgesprek of zelfs een intakegesprek te kunnen voeren. Als hier morgen een collega komt die zegt "ik kan geen woord Engels", 't zou den eersten zijn, maar 't kan, die heeft wel recht om naar Babel te bellen of met collega's af te spreken van neem jij die anderstalige. Want wat is anderstalig? Allee, moest ik Turks praten denk ik ook niet dat het de bedoeling is dat ik in het Turks zou beginnen terwijl ik wel denk dat het gedaan zou worden. Als je 't kunt, waarom zou je het niet gebruiken he? Zoals een collega van mij, die spreekt Spaans. Als er een Spaanse cliënt bij haar komt, gaat die geen tolk bellen he, die gaat dat zelf doen. Komt die cliënt bij mij, ik ga een tolk moeten bellen. Dus voor elke anderstalige een tolk raadplegen, ik denk dat dat afhangt van hoe sterk voel je uzelf in die taal om dat gesprek te doen, of lukt het of lukt het niet? Ook Bulgaren he. Soms lukt dat beter fysiek dan aan de telefoon. Merk je aan de telefoon dat ze een mondje Nederlands praten, dan vraag je heb je een tolk nodig, "nee nee", maar je merkt toch dat 't niet gaat. Dan probeer je dat, en indien nodig bellen we dan Babel. Maar alles zo gaan gieten in\* want sommige mensen zouden al geaffronteerd zijn als je al bij voorbaat een tolk vraagt, zonder hun vraag, dan gaan ze zoiets

hebben van “ik praat wel Nederlands!”. Allee we mogen ook niet denken dat alle Bulgaren of alle Slovaken een tolk nodig hebben. Sommige mensen willen het echt wel proberen. En da’s ook wel een leerkans, om in het Nederlands een gesprek te voeren. En je probeert dat. En we zeggen hier ook dat is hier een veilige plaats, je kunt uw Nederlands\* ze zeggen dat soms, als een mens bij mij komt, dat ze een beetje Nederlands spreken maar niet zo goed. Dan zeg ik dat we het gaan proberen in het Nederlands en als het niet gaat, dat we er een tolk bij roepen, of dat we overschakelen op Frans of Engels. Zelfs mensen die Frans of Engels praten, als die zeggen een beetje Nederlands te kunnen, ga ik het gesprek initieel in het Nederlands aangaan, en niet voor mijn gemak in het Engels. Ze moeten mogen oefenen. En je oefent maar door te praten, en dan probeer ik hun te zeggen van oké beetje Nederlands, ik heb de indruk dat dat wel lukt, we gaan het proberen. En merk je dan van hmm, dan schakel je automatisch over naar het Engels of het Frans. Maar dan hoeft dat niet meer benoemd te worden.

- 35 IV Maar het is wel toegestaan dat maatschappelijk werkers Frans of Engels spreken? ’t Is niet dat je strikt enkel in het Nederlands mag praten?
- 36 MW Neen. Ik weet wel, gelijk ons communicatie, onze mails, wat ik ervan weet\* Ik kan dat perfect opzoeken he, de taalwetgeving, maar ik herinner mij, een mail die ik stuur, moet in het Nederlands zijn. Ik krijg dan een antwoord terug in het Engels, maar ik moet in het Nederlands antwoorden. Google Translate waarschijnlijk, ik heb al in dossiers gezien dat collega’s wel in het Engels mailen naar cliënten. Mag dat? Geen idee. Wordt daar moeilijk over gedaan? Geen idee. Als ik een sms stuur, want dat doe ik ook dan, als ik merk bij een Bulgaar of een Slovaak en ze krijgen een afspraak en ik zeg “1 maart om 14u”, ons adres, “zeg nog eens?”. Dan stuur ik een sms. Dan geef ik vlug op een sms “u heeft een afspraak bij ons” en dan weet je zeker\* Een sms is tastbaarder, ze zien het nog eens. Maar als ik zeg “woensdag om 14u”, dan hebben ze het misschien niet volledig verstaan. Dus het is belangrijk om nog eens af te toetsen, want als ze hier een uur te laat zijn, gaat hun afspraak misschien niet meer door. Onze afsprakenblokken zitten vol. Dus ’t is wel belangrijk om te herdefiniëren – en vandaar die extra sms.
- 37 IV Hoe ziet u de rol van de tolk dan? U hebt al gezegd dat u zeker bent dat alle informatie objectief wordt meegegeven, dat de tolk zich niet laat meeslepen door het subjectieve?
- 38 MW Zeker. Ik heb daar ook in moeten groeien. In het begin vond ik het moeilijk om als je met een tolk praat, je in ‘ik’ en ‘jij’ moet blijven praten. Ik vond dat raar. Want ook cliënten hebben vaak de neiging om zich tot de tolk te richten. Maar eigenlijk is die daar niet he. Ik moet niet vragen aan de tolk van “kun je eens vragen wat ze heeft van inkomen?”. Neen. Je vraagt “Wat heb je van inkomen?”. En de tolk vertaalt letterlijk “Wat heb je van inkomen?”. En die cliënt moet ook niet zeggen van “zeg haar eens dat”. Neen zo werkt dat niet. Als je niet gewend bent om met tolken te werken, is dat een aanpassing. Je hebt vaak de neiging om je te richten tot wie je praat, en soms denk je dat je tegen de tolk praat maar

eigenlijk praat je tegen de cliënt. Nu lukt dat heel goed maar ik merk wel dat dat in het begin een aanpassing was.

- 39 IV Maar tolken zijn dus zeker nodig om de communicatie te doen slagen?
- 40 MW Zeker. Ja. Wij hebben ook wel een extra middel. Ik was daar mega enthousiast over in het begin, maar ik moet zeggen dat het zelf wat in de vergeethoek begin te raken. Wij hebben zo'n Travis, ik weet niet of je dat kent, zo'n talencomputertje. Dus voor zeer sec, korte boodschappen kun je de Travis gebruiken. Iedere maatschappelijk werker heeft zo'n Travis. Maar ik moet zeggen dat het lang geleden is dat ik dat gebruikt heb. Waarom eigenlijk want ik was daar eigenlijk heel enthousiast over om zo'n korte boodschappen als "Ben jij getrouwd?"\*. En de mensen waren daar ook enthousiast over. Maar als je nu de bevraging zou doen hoeveel ze die nog gebruiken... Ik denk niet zoveel meer.
- 41 IV En ziet u ook van de andere partij dan, de cliënten, dankbaarheid voor de tolk?
- 42 MW Ja dat wel. Soms heb je wel arrogante mensen die de eerste keer hier komen, dat was dan vroeger nog bij de vrije inloop, nu valt dat nog mee omdat we werken enkel nog op afspraak dus je hebt ze al een keer gehoord. Maar dan komen zo van die mensen en als die binnenkwamen, 't eerste wat ze zeiden was 'TOLK'! Ja dimmen hé maat. Rustig ((lacht)). Zo van wij willen u helpen, 't is inderdaad aangewezen voor een tolk, maar jij gaat hier echt niet op tafel slaan dat je hier een tolk eist he. En dat werkt bij mij contraproductief he, mensen die onbeschoft zijn en onbeleefd zijn, dan kan ik vree strak professioneel worden en zeggen van, in mijn achterhoofd ik zal uiteindelijk wel een tolk bellen hoor, maar 'k ga hem een keer\* 'k ga niet gelijk een zottin mijn telefoon pakken en "tolk!". Nee nee, die mens komt naar hier, hij heeft een hulpvraag, hij spreekt geen Nederlands, wij bieden de faciliteiten aan om een tolk te raadplegen, hij mag ook dankbaar zijn. Hij moet geen eisen beginnen stellen daarrond. 'k Wil veel doen voor de mensen, echt waar, maar respect\*. Maar omgekeerd ook hé, wij moeten ook respect hebben voor de mensen, respect moet van twee kanten komen.
- 43 IV Zijn er al situaties geweest waarin er echt agressie was? Hoe reageert de tolk in geval van agressie?
- 44 MW Ik heb dat weinig gehad, agressie, de laatste tijd. Wel zo die passieve agressie he, met de ogen rollen, als een pudding in elkaar vallen.
- 45 IV Maar de tolk blijft altijd professioneel?
- 46 MW Altijd.
- 47 IV Is het al gebeurd dat de tolk zegt van sorry maar zo lukt het niet, zo kan ik niet tolken?
- 48 MW Ja één van Babel, dat ze zei van dat lukt hier niet, ik versta dat niet, dat gaat te snel, dat lukt niet.

- 49 IV Ah maar dat was puur communicatief dan, 't is niet dat er agressie was?
- 50 MW Nee dat was puur communicatief.
- 51 IV Zijn er soms emotionele boodschappen die de tolk moet overbrengen? Dat, dat ja, je ziet dat de cliënt het echt moeilijk heeft, hoe reageer je daarop?
- 52 MW Gewoon, professioneel. Allee, voor mij maakt dat nu echt niet uit of daar nu een tolk bij zit of niet. Als ik zie dat iemand 't moeilijk heeft, kan ik dat ook benoemen en zeggen van 'k zie dat u het moeilijk hebt, van allee ja dat maakt niet uit dat dat moet vertaald worden. Ik ga een gesprek niet uit de weg gaan of een inhoud vermijden omdat er een tolk bij is. Want 't is niet omdat je een tolk nodig hebt, anders komt het niet aan bod. Soms moet het ook wel bespreekbaar gesteld worden. Natuurlijk, ik geef ook toe, een mens moet groeien hé in alles. Als ik zie hoe ik 20 jaar geleden mijn gesprekken deed of nu, ik ga niet zeggen dat 'k nu zoveel beter ben dan twintig jaar geleden maar toch, je bent zekerder van uzelf. En hoe ouder je wordt, hoe meer ervaring je hebt, je straalt dat op de duur een stuk uit naar uw cliënten van alles kan hier bespreekbaar stellen, maar je zelf nog maar net van 't school komt en alles is nog zo nieuw en overweldigend, dan kan ik me indenken dat het niet zo vanzelfsprekend is om bepaalde onderwerpen onmiddellijk aan te kaarten, maar dat is ook niet erg. Je bent ook een team. Je gaat in dialoog met elkaar als team en dan kan je zeggen van goh ik had dat moeilijk om dat te bespreken en dan is 't zo van oké 'k zal het de volgende keer overnemen. Of een andere collega die dan iets heeft van oké jij bent daar te emotioneel op betrokken, dat kan hé, de situaties komen te dichtbij, wij zijn ook maar mensen, dat een collega dat dan overneemt. Maar alles moet bespreekbaar kunnen gesteld worden. 't Is niet omdat je een andere taal spreekt dat sommige thema's taboe zijn. Bij mij toch niet en ik denk bij mijn collega's ook niet.
- 53 IV U weet dat er een deontologie is hé, u hebt het zelf al gezegd dat de tolk ja geen deel mag uitmaken van het gesprek, volgens u, houdt de tolk zich ook altijd aan de deontologie of laten ze soms uit noodzaak dat soms varen?
- 54 MW Soms kan de tolk wel zeggen van goh ik ga efkes extra duiding geven want ik heb de indruk dat ze het niet verstaan. Maar dat zeggen ze mij dan wel. En dat apprecieer ik ook. En dat is vooral bij een ICB'er denk ik dan, dat is ruimer dan alleen tolken, die kunnen wel een keer duiding geven. Want ja als allee die Bulgaarse tolk naar mijn cliënt gaat bellen voor 1 maart, da's ook niet tolken he, da's geen conference call die we gaan hebben he. Die opdracht van die tolk is op dat moment ruimer he, de cliënt dan verwittigen op voorhand en dan gaat zij ook zelf in gesprek hé dus het niet louter tolken. Maar als zij iets heeft van 'k heb de indruk dat het hier vastloopt, ze verstaat niet goed wat je bedoelt, is het goed dat ik efkes nog een keer probeer te duiden? Dan heb ik zoiets van ja doe maar, zeker met onze ICM'er. Die kennen zeer goed de materie van 't OCMW. Maar ze zeggen het altijd wel. Dus louter en alleen tolken, nee soms geven ze ook wat extra duiding maar ze vertellen het wel.



- 55 IV Ja dus soms wordt er meer informatie gegeven dan u strikt hebt gezegd maar dat is eigen aan hun statuut? Dat ze meer info mogen geven?
- 56 MW Ja.
- 57 IV Is dat dan over de cultuur, over de achtergrond?
- 58 MW Minder, ik weet bijvoorbeeld goh maar 't is lang geleden ze. Vroeger kon ik zo blijven vragen over iets, ja 'k zeg nu maar iets, over geboorteakte ofzo, dat dan de tolk zegt van (naam) sorry dat ik u onderbreek maar ik weet uit ervaring of uit dingen dat dat eigenlijk zo zit. En dan duidt zij naar mij van je gaat dat nu niet kunnen bekomen want dat kader is zo. En dan is het wel belangrijk dat ze dat aan mij doorgeven, dat ze bepaalde gebruiken in bepaalde regio's kunnen duiden. 't Is nu niet dat dat zo vaak voorkomt hoor, maar zij denken wel vaak mee van dat gaat niet kunnen of als ik hoor dat het zo zit, dan denk ik dat je daar niet te veel moet op ingaan want dat gaan niet veel avance hebben.
- 59 IV En zijn er soms nabesprekingen na het gesprek? Want de tolk is de enige die beide partijen volledig begrijpt, kan het zijn dat die zegt van ja, achteraf van 'k had niet zo'n goed gevoel bij dat gesprek?
- 60 MW Telefonisch nooit he, met Babel nooit. Maar als fysiek contact met IN-Gent, en de cliënt is weg, kun je nog zo efkes heel kort een nabespreking doen, maar eigenlijk vaak niet, met ons eigen (naam1) en (naam2), als ze hier fysiek waren, kon je ook eens duiding geven vooraf maar bij IN-Gent, je zegt al over wat het gaat, het gaat een intake zijn, het gaat over leefloon gaan, dat de tolk al weet over wat gaat het gesprek gaan, maar als er echt gelijk bij die mens met zijn passieve agressie, heb ik achteraf wel een mail gestuurd naar (naam tolk), van wat was dat. En zij had zoiets van ja 't liep inderdaad niet gemakkelijk ((lacht)). En ik verstond hem ook zeer slecht want hij was maar aan 't ratelen en hij liet me niet uitspreken. Dus het kan maar is dat standaard dat er een nabespreking is? Neen. Wij sluiten uiteraard wel altijd af met 'bedankt!' maar vaak blijft het daarbij. Hebben ze zelf nood om een nabespreking, mogen ze dat altijd doen, maar eigenlijk is dat niet standaard.
- 61 IV En als er bijvoorbeeld onderonsjes zijn, allee ja niet echt onderonsjes maar als de tolk extra toelicht, is ze wel altijd transparant naar u? U vertrouwt de tolk?
- 62 MW Ik vertrouwt ze 100%. Ja als ik dat niet kan, ja, tja. Dan zijn we fout bezig he. Allee cliënten vertrouwen mij in mijn professionaliteit van de informatie die ik geef, zij moeten mij dat vertrouwen geven in mijn functie als maatschappelijk werker, ik moet vertrouwen geven aan een tolk in zijn of haar functioneren als tolk, dat ze het ook goed gaat doen he. Ik kan het niet controleren he, ik weet dat niet he, maar ik ga ervan uit als je een professionele tolk bent, dat je 't goed doet. 't Is ergens ook beroepsvertrouwen he. Je kunt geen extra tolk vragen om te beoordelen of de tolk goed bezig is he. Want waar houdt dat dan op. Wij gaan ervan uit de tolk doet zijn werkt hoe het moet.

- 63 IV Worden er ook soms gesprekken via MS Teams georganiseerd of via de telefoon? Wij noemen dat het afstandstolken hé, omdat je er niet live bij bent als tolk. Wat vindt u daarvan, hoe staat u daar tegenover? Is dat efficiënter?
- 64 MW 'k Heb nog altijd het liefst dat ze bij mij in de bureau zitten ze.
- 65 IV Ja en hoe komt dat?
- 66 MW 'k Weet dat niet. Maar je praat gemakkelijker. Je hebt een mimiek, je hebt een lichaamshouding, je gaat sneller\* Het gesprek loopt bij mij vlotter. MS Teams, ook ça va, maar toch... Maar dat kan 't aardje van 't beestje zijn. Ik heb gewoon graag een fysiek gesprek.
- 67 IV En zijn er al grote communicatieve problemen geweest via telefoon of via webcam? U zei van oei ja ik versta het niet of ja inderdaad gebrek aan mimiek zorgt ervoor dat het gesprek in een heel andere richting loopt?
- 68 MW Goh 'k heb daar nog weinig problemen mee gehad.
- 69 IV En technische storingen?
- 70 MW Nee. Chance ((lacht)) Voorlopig nog niet.
- 71 IV Dus echt grote problemen hebt u er ook nog niet mee meegemaakt?
- 72 MW Neen.
- 73 IV 't Is puur een kwestie van voorkeur?
- 74 MW Ja.
- 75 IV Oké. Is het gebruik van afstandstolken veranderd na de coronapandemie 2020? Zijn jullie dat meer gaan gebruiken?
- 76 MW MS Teams hebben wij maar sinds 2020 hé. Dat is geïmplementeerd door corona. Alles moest plotseling online. Vroeger bestond dat misschien wel maar wij kenden dat niet dus er werd niet via MS Teams getolkt want we hadden dat niet. Nu hebben we dat wel dus daar wordt nu gretig gebruik van gemaakt. Zo conference call, dat doe ik persoonlijk niet graag.
- 77 IV En hoe komt dat?
- 78 MW Dat weet ik niet. Ook waarschijnlijk zo die voorkeur van het zien. Bij het zien kun je eigenlijk zonder uit te spreken het woord aan elkaar geven, terwijl een conference call, 'k weet het niet. 'k Doe het niet graag. 'k Heb dat ook maar een keer gedaan en let op, dat viel mee hé, maar mijn voorkeur gaat daar niet naar uit. Als je kan kiezen, eerst fysiek, dan MS Teams, dan telefonisch via conference call.
- 79 IV Gebeurt het dat het gesprek doorgaat als de cliënt ook op een andere plaats is? Dus niet dat jullie hier allebei aanwezig zijn en dat een tolk via MS Teams of

via telefoon is, maar dat u bijvoorbeeld alleen bent of met de tolk, maar dat de cliënt zich nog ergens anders bevindt?

- 80 MW Dat heb ik nog niet gehad. Maar dat zou perfect kunnen he. Ik heb al voor niet-anderstaligen dan intakegesprekken gedaan via Teams. Moest dat nu een anderstalige geweest zijn, en er zou iemand bij mij gezeten hebben van tolk of dan kun je een link doorsturen met drie geïnviteerden in MS Teams. Dus eigenlijk kun je op afstand perfect via MS Teams tolken met drie. Dan heb je gewoon uw groepsgesprek hé. ‘k Heb het nu zelf nog niet gehad maar waar een wil is, is een weg. En als die vraag gaat gesteld worden, ga ik dat zeker proberen. Maar ’t is soms moeilijk om de agenda op elkaar af te stemmen, maar dat kan. Technisch kan dat en ik denk ook wel dat dat zou kunnen.
- 81 IV En hebt u een idee van wat de algemene voorkeur van de cliënt zou kunnen zijn? Zijn ze onrustiger misschien als de tolk via telefoon beschikbaar is? Of net andersom, zijn ze onrustiger als ’t over delicate onderwerpen gaat, dat er echt nog een persoon bij is?
- 82 MW ‘k Heb daar eigenlijk geen\* Nee, ‘k voel het niet. Allee. ‘k Denk dat dat hetzelfde is. Meestal zijn ze gewoon blij dat er een tolk is.
- 83 IV Ja. En zien ze de tolk, gelooft u, als iemand van hun gemeenschap ook? Als een vertrouwenspersoon?
- 84 MW Dat weet ik niet.
- 85 IV Wordt de deontologie bij het afstandstolken evenzeer gerespecteerd? Stelt de tolk zich in het begin ook voor en zegt van kijk ik ga dat doen en ik verwacht van jullie dat en dat?
- 86 MW Ik denk dat wel.
- 87 IV Ziet u ook voordelen dan aan bijvoorbeeld conference call, of telefonisch?
- 88 MW Ja ’t gaat soms sneller he. Allee ja, als iemand hem fysiek niet kan verplaatsen, moet hij weken wachten tot wanneer een fysieke afspraak mogelijk is. Of je hebt de kans om de dag erna via Teams te tolken, dan ga je het via Teams doen he. De snelheid bepaalt soms welke vorm je kiest.
- 89 IV U hebt het dus nog niet gemerkt dat als er een persoon minder bij is, de cliënt meer zijn verhaal durft te doen?
- 90 MW Neen.
- 91 IV Dan kom ik bij het laatste deeltje: hebt u in uw opleiding vroeger leren te werken met tolken? Was dat een onderdeel?
- 92 MW Neen.
- 93 IV Vindt u dat jammer? Of anderzijds, zou het handig geweest zijn? Beeld u in dat u net afgestudeerd was en u kwam hier werken, maar er zijn hier ook tolken.

Zou het handig geweest zijn dat u ook voorkennis had van dat is een tolk, zo werkt een tolk en van deontologie, van 't is de bedoeling dat ik de cliënt rechtstreeks aanspreek? Zou het handig geweest zijn als u misschien al oefensessies had gehad tijdens uw opleiding?

- 94 MW Pff, dat zou in de opleiding maatschappelijk werk inderdaad in een practicum daar een keer\* die practica bestonden altijd uit rollenspelen he. Dan zou je zo eens een rollenspel kunnen doen. Is dat een meerwaarde? Voor sommigen waarschijnlijk wel. Voor anderen niet. Zou dat daar nu in de opleiding geïntegreerd zijn, zou ik dat zeker niet erg vinden, maar of dat nu moet, goh uiteindelijk als je hier in 't werkveld komt, word je hier toch in gesmeten he. En weet je, ik werk nu zo, met die tolken op die manier. Ga ik volgend jaar naar OCMW Leuven gaan werken, gaat het misschien toch anders zijn. Elke organisatie heeft ook zijn eigenheid: hoe ze werken met tolken, de inzetbaarheid van tolken, dus ik denk dat je daar toch geen algemeen ding in gaat bepalen dat dat zeer afhangt van de context waar je werkt. Dus ja, het is gewoon zinvol dat een nieuwe medewerker weet dat je beroep kunt doen op een tolk. Maar dat kan je opleiding niet zeggen want je kunt in een organisatie komen waarin een tolk helemaal nieuw is, terwijl hier is dat al vrij goed ingeburgerd, maar niet elk OCMW denk ik, gelijk kleinere lokalere OCMW'tjes die gaan ook minder ervaring hebben met werken met tolken. Omdat ze gewoon een ander doelpubliek hebben. Dus er hangt veel af van waar je terecht komt. Maar 't is dan natuurlijk aan de plaats, ik vind eerder niet in de opleiding, maar aan de plaats waar je werkt, in de eerste maanden dat je opgeleid wordt in uw werk, dan moet wel duidelijk gemaakt worden. Ik denk eerder dat het belangrijk is dat uw werkplaats u goed informeert. Dat je hier geen twee jaar werkt en dan beseft "ah ik ook via IN-Gent een tolk aanvragen, dat wist ik niet!". Ja als niemand u zegt, ga je het niet weten hé. Dus dan denk ik dat er eerder een verantwoordelijkheid ligt bij het werk buiten bij de schoolopleiding, denk ik.
- 95 IV Worden er soms evaluatiemomenten gehouden om samen met de tolken of voor de tolken, waarin jullie, ja prestaties bespreken, zeggen van dat waren eventuele moeilijkheden, wat kan er beter? Wat liep er juist goed?
- 96 MW Neen. Maar ik denk de tolken zelf, die gaan dat onderling wel hebben he. (naam) en haar team zal wel voldoende overleggen en kijken van hoe of wat. Moest ik nu echt werken dat een van ons tolken bij ICM flagrant de mist in gegaan is en dat ik ook iets had van hey alstublieft, dan zou ik dat wel communiceren. Maar er zijn geen vaste geijkte momenten om dat door te geven. Wederom, als het loopt, loopt het. Maar als iets misloopt, ga ik dat wel communiceren. Tenzij aan mijn eigen leidinggevende eerst, tenzij rechtstreeks aan de tolk, tenzij aan haar leidinggevende. Maar 'k heb het nog niet voorgehad en 'k zie dat nog niet gebeuren. En als er echt iets is, ben ik nogal rap degene die mijn telefoon pakt en naar de persoon in kwestie gaat zeggen van hey, wat was dat? En dan is dat een kwestie van dat te proberen uit te praten en merk je dan dat je er niet uitgeraakt, dan ga je informeren bij eigen leidinggevende of een andere leidinggevende. Maar ik heb dat bij ons tolken nog niet gehad.

- 97 IV En 't is ook niet dat jullie de nood voelen om zulke dingen te bespreken? Omdat de werking heel goed loopt.
- 98 MW De werking loopt goed. Ze zouden alleen meer beschikbaar mogen zijn maar ja... dan zeggen zij van mij in mijn job ook he. Als er vandaag iemand belt voor een afspraak dan gaan we zeggen maandag. De agenda voor morgen en vrijdag zit vol. Da's hetzelfde he. Je kan maar werken volgens de tijd en het personeel dat je hebt hé dus bij hen is dat juist hetzelfde. De cliënten zouden zoiets kunnen hebben van ik moet hier twee dagen of drie dagen wachten op een afspraak. Tja... spijtig, 't is nu zo. Da's bij tolken juist hetzelfde he. Van je kunt vragen. Lukt het? Joehoew. Lukt het niet? Ja pech, maar gelijk vandaag, dan stuurt (naam)\*, blijkbaar volgt zij de opvolgingen op, stuurde mij dat er geen tolk beschikbaar is op het gevraagde moment, je belt best eens naar de permanentie om te vragen wanneer het wel kan. Dus 't is niet dat zij zeggen van hier trek uw plan, ze proberen te zeggen ook van kijk we gaan hier samen tot een oplossing komen, wanneer kan het wel? Zo denk ik is dat perfect. Maar je kunt ook niet verwachten dat die mensen\* als ik vandaag bel, dat ze hier binnen tien minuten gepakt en gezakt gaan staan. Da's geen realiteit meer. Allee, als iedereen aan u trekt langs alle kanten, gaat uw kader waarin je werkt, en ik vind, ik weet bij ICM is dat met die opvolging, bij IN-Gent is dat ook een tolk aanvragen via hun webportaal, lukt het, des te beter, lukt het niet, dan doen we een beroep op Babel.
- 99 IV Maar liefst van al werkt u met de OCMW-eigen tolk?
- 100 MW Ja of met IN-Gent. Ja maar liefst met onze eigen tolk. Da's ook gekend he, die mensen. Het is al gemakkelijker om je telefoon te pakken en te zeggen van (naam), die gaat komen, 'k denk niet dat het een gemakkelijk gesprek zal zijn... Door het feit dat je die mensen kent, kun je op voorhand soms zeggen van 'k denk dat het een moeilijk gesprek zal zijn, dat kun je niet altijd naar een externe... Want waar begint dat en waar houdt dat op. Dus eigenlijk kun je al sneller iets informeler op voorhand kaderen.
- 101 IV Prima, dat was het, dankuwel.

Anlage 11 Transkript 6 – ICB Türkisch

IV = Interviewer

T = Tolk

- 1 IV Voor welke talen bent u tolk?
- 2 T Ik tolk voor de taal Turks. Maar ik ben eigenlijk maatschappelijk werker ook van opleiding.
- 3 IV Dus u bent ICB dan?
- 4 T Ja.
- 5 IV Hoe lang bent u al ICB binnen het OCMW Gent?
- 6 T Twintig jaar.
- 7 IV Werkt u, naast voor het OCMW, ook voor een andere organisatie als tolk?
- 8 T Neen, enkel voor het OCMW.
- 9 IV U werkt zowel ter plaatse, dus bij de cliënten, als online?
- 10 T Ja, we doen ook wel online tolken sinds corona.
- 11 IV Hebt u een opleiding gevolgd om tolk te worden, werd die aangeboden door het OCMW bijvoorbeeld of was dat extern?
- 12 T Wel ik ben hier aangeworven als intercultureel bemiddelaar, da's eigenlijk het dubbel. Je bent maatschappelijk werker, maar je doet ook aan sociaal tolken. Voor de functie sociaal tolk heb ik een korte vorming gevolgd, dat was geen langdurige opleiding maar een korte vorming. Dat heb ik gevolgd en de collega's ook. Vroeger was dat bij IN-Gent dacht ik, de stadsdienst organiseerde dat. Maar intussen is dat een grote opleiding geworden, nu is dat een opleiding sociaal tolken dat georganiseerd wordt door het Agentschap in Brussel.
- 13 IV En vroeger was dat in Gent zelf?
- 14 T Toen was dat nog een kleine opleiding georganiseerd door de stadsdiensten. Toen was IN-Gent verbonden aan de stadsdiensten, dat was de integratiedienst.
- 15 IV En bent u na de opleiding meteen beginnen werken in het OCMW?
- 16 T Ik heb de opleiding gevolgd, maar de opleiding was al in het kader van mijn functie. Dus ik was al getest en aangeworven. Dus die testen gebeurden eigenlijk bij de sollicitatie. Dat was een taalttest die we moesten ondergaan, een rollenspel, we moesten dan vertalen ook. Dat was bij de aanwerving.

- 17 IV In welk type gesprekken tolkt u vooral? Is dat op verschillende dienstafdelingen dat u tolkt?
- 18 T Ja, inderdaad. Dus we tolken voor verschillende diensten van het OCMW: voor de sociale diensten, dus voor de wijkbureau's, voor de psychologische dienst, ook voor de juridische dienst tolken wij. Voor ouderenzorg worden wij ook wel ingeschakeld. Het is niet vaak, maar af en toe worden wij gevraagd en ingeschakeld. Eigenlijk voor alle diensten van het OCMW. Ook bijvoorbeeld voor dienst wonen. Voor alle diensten.
- 19 IV Wat houden de wijkbureau's precies in?
- 20 T Dat zijn de diensten van het OCMW, wijkgebonden. Dus alle wijken van Gent hebben een wijkbureau. Dus stel, je doet een aanvraag. Ik ben een burger en ik woon in Ledeberg en ik heb het OCMW nodig, ik wil een aanvraag doen voor steun of wat dan ook, voor informatie, dan moet ik langsgaan bij het wijkbureau van mijn wijk. Als ik woon in Ledeberg, moet ik naar het wijkbureau van Ledeberg gaan. De centrale dienst in Onderbergen. Maar in alle wijken van Gent zijn er wijkbureau's.
- 21 IV Is dat een eerste stap dan, zodat er een dossier geopend wordt? Is dat een aanmeldbureau?
- 22 T Ja, voor een aanvraag te doen.
- 23 IV En dat is dan ook om uiteindelijk door te verwijzen?
- 24 T Je doet een aanmelding, je hebt een eerste gesprek met de onthaalmedewerker, die zal de vragen stellen van waarom kom je, wie ben je. Die zal in eerste instantie nakijken of er een dossier moet geopend worden voor je aanvraag of niet. Als de cliënt puur langskomt voor informatie, wordt geen dossier geopend. Maar stel dat er een aanvraag is voor bijvoorbeeld een leefloon, dan zal er een dossier geopend worden door de onthaalmedewerker, wordt dat dossier doorgestuurd naar het wijkbureau zelf waar de onthaalmedewerker aan verbonden is. Dan zal een nieuw maatschappelijk medewerker aangesteld worden die verder de begeleiding van de cliënt zal opnemen.
- 25 IV Hoe lang duurt zo'n tolkgesprek?
- 26 T Een uur. Wij bakenen het af tot een uur. Wij voorzien ook een uur, maar stel voor opdrachten bij de psychologische dienst, meestal is dat voor de collectieve schuldenregeling, heeft de medewerker meestal meer dan een uur nodig en die gaan dat ook melden van kijk, anderhalf tot twee uur. Dus als het langer is dan een uur dat de medewerker nodig heeft, zal dat ook doorgegeven worden. Anders voorzien we een uur.
- 27 IV Zijn het vaak langere tolkgesprekken die wel tot twee uur kunnen duren?
- 28 T Nee, die zijn wel vermoeiend, twee uur aan een stuk je concentreren. Dan, vanuit onze dienst, gaan we dan ook bijvoorbeeld kijken, als een collega twee uur aan

een stuk een opdracht heeft, gaan we ervoor zorgen dat er een pauze is ervoor en erna. En eventueel kan ook gevraagd worden om vijf à tien minuutjes pauze in te lassen, als dat nodig is.

- 29 IV Wanneer wordt u ingeschakeld als tolk? Wordt er ruim op tijd een afspraak gemaakt of moet u soms ook in nood invallen?
- 30 T Dat gebeurt soms wel maar het is een beetje afhankelijk van de agenda's. De aanvragen gebeuren ruim op tijd, minstens één à twee weken op voorhand. Maar we hebben daar eigenlijk geen timing op. Je kan ook vandaag vragen om voor morgen een tolk te reserveren. Als er ruimte in de agenda's is, kan dat. Maar als we concreet kijken naar de agenda's nu, zijn die bomvol en eigenlijk moet de medewerker zeker minstens twee à drie weken op voorhand de aanvraag doorsturen. Maar eigenlijk hebben we er geen tijdslimiet op, we hebben wel een tijdsbeperking voor als je vandaag een aanvraag doorstuurt, gaan we het wel binnen de twee werkdagen behandelen, dat wel. Je aanvraag kan zijn voor over een maand, maar als je dat vandaag hebt gestuurd, gaan we dat wel binnen de twee dagen afhandelen.
- 31 IV Doen jullie dat ook?
- 32 T Ja, wij doen dat ook. Ieder van ons heeft permanentie. Dat is een voormiddag, wekelijks, om de paar dagen, en dan doen we ook de aanvragen.
- 33 IV Is er een vaste procedure binnen het OCMW om een tolk in te schakelen? Stel dat een anderstalige cliënt komt, wordt sowieso een tolk ingeschakeld?
- 34 T De tolken worden altijd ingeschakeld door de maatschappelijk werkers, sowieso. De cliënt zelf kan nooit een tolk aanvragen aan ons, dat is altijd via de maatschappelijk werkers. Het is de beslissing van de maatschappelijk werker natuurlijk. Die gaat zien of die al dan niet een tolk nodig heeft tijdens het gesprek, maar wij geven ook OCMW-informatiesessies aan cliënten en daar zeggen we van als de cliënt een tolk nodig heeft, dan mag die altijd op voorhand zijn maatschappelijk werker verwittigen van kijk ik wil ook een tolk tijdens het gesprek. Dus op voorhand moet die dan de assistent verwittigen zodat die dan een tolk kan reserveren. Dat kan ook gaan om talen die we niet in huis hebben, dan doen we beroep op IN-Gent. Maar voor alle talen is een tolk nodig. En de cliënt kan dat vragen, hij moet het gewoon doorgeven aan de maatschappelijk werker, dan kan het wel ingeschakeld worden. Maar de regel is dat wij aan de maatschappelijk werkers vragen vanuit het beleid van het OCMW om niet de vraag te stellen om zelf iemand mee te nemen om te tolken, want dat is ten eerste niet professioneel, je weet niet wat gaat getolkt worden, plus wij gaan nooit vragen om aan kinderen om te tolken. Dat is ook pedagogisch niet verantwoord. Dat wordt vanuit het beleid wel gevraagd, om een professioneel in te schakelen. Dus eigenlijk is het wel verplicht vanuit het beleid om iemand professioneel aan te spreken of te vragen voor de gesprekken.
- 35 IV De medewerkers weten ook dat een mindere kant verbonden is aan die gelegenheidstolken. Maar toch gebeurt het vaak, uit noodzaak, of als een cliënt



sowieso iemand meeheeft, kunnen ze minder gemakkelijk zeggen van ja nu moet je weg. Wat denkt u erover, dat het toch gebeurt, ondanks het beleid waarvoor jullie ijveren?

- 36 T Het is wel zo inderdaad dat het soms gebeurt dat de cliënt zelf een tolk mee heeft en onze tolken ook ingeschakeld zijn. Dan zal de maatschappelijk werker meestal wel vragen aan onze tolken om te tolken. Dan zal die zeggen van kijk wij hebben onze eigen tolken en wij gaan daar gebruik van maken. Maar ik begrijp dat wel hoor, als je uit noodzaak, je hebt iets dringends nodig en het is een kort gesprek... Ik begrijp dat ook vanuit de maatschappelijk werker van het is dringend en die heeft zelf iemand mee, dat ze die laten tolken. Liefst niet natuurlijk maar ik begrijp het wel.
- 37 IV Ziet u er ook nadelen aan verbonden?
- 38 T Ja eigenlijk zou het vermeden moeten worden omdat je niet weet wat getolkt wordt. De persoon die mee is, kan eventueel zelf zaken zitten zeggen. Je weet niet wat daar verteld wordt. De kwaliteit is niet altijd goed: je weet niet wat moet gezegd worden en wat gezegd wordt.
- 39 IV Hoe bereidt u zich voor op gesprekken? Krijg je op voorhand het thema? Moet u zich nog een beetje inwerken?
- 40 T Eigenlijk werk ik mij niet in. Maar ik moet eerlijk zeggen, dat als je hier lang werkt, je veel situaties en cliënten krijgt. Ik ga eerlijk zijn, als ik namen zie, weet ik meestal van ah ja. Bij de meeste cliënten ken ik de situatie of heb ik er al voor getolkt, maar natuurlijk niet bij de nieuwste cliënten hé. Ik bereid me niet voor, maar wat ik wel doe, is me voorbereiden op de hoorzittingen. Dat zijn zittingen van het OCMW waarbij de voorzitter samen met zijn raadsleden aanwezig is. Cliënten die een negatieve beslissing hebben, mogen zichzelf gaan verdedigen, mogen hun situatie uitleggen aan de voorzitter. En bij fraude of weet ik veel mogen zij zichzelf verdedigen en hun situatie uitleggen. En dan is er al een dossier en een beslissing en de voorzitter zal gewoon vragen aan de cliënt van er is beslist over uw situatie, wat heb jij erover te zeggen. Dan ga ik me meestal wel voorbereiden omdat ik wil weten van wat is er beslist, zodat ik op de hoogte ben van de situatie, dan zal ik me wel voorbereiden, anders niet.
- 41 IV Hoe wordt er dan getolkt? Is dat ook gesprekstolken of aangezien het een zitting is, simultaan? Hoe tolkt u?
- 42 T Je tolkt dan voor de groep: de voorzitter en zijn raadsleden. Maar de voorzitter neemt meestal het woord, maar de raadsleden kunnen natuurlijk ook vragen stellen. Ik tolk meestal dan met nota's.
- 43 IV U bent intercultureel bemiddelaar. Is er een verschil tussen ICB en een sociaal tolk? Hoe ziet u uw rol?
- 44 T Intercultureel bemiddelaars zijn ook sociaal tolken, maar wij zijn opgeleide maatschappelijk werkers. Sociaal tolken zijn mensen die opgeleid zijn als sociaal tolk. Ik ben maatschappelijk werker van opleiding, dus qua opleiding hebben we

een verschil. De collega's zijn geen maatschappelijk werker maar tolk alleen. Het precieze verschil weet ik niet. Ik ben bemiddelaar ook omdat ik maatschappelijk werker ben. Ik mag meer doen, ik mag dossiers opvolgen en individuele gesprekken aangaan met cliënten, dus dat kan ik ook.

- 45 IV En achtergrondinformatie geven over de cultuur indien nodig?
- 46 T Ja, dat ook.
- 47 IV In welk soort situaties gebeurt dat?
- 48 T Dat doen mijn collega's, sociaal tolk, intercultureel medewerkers, ook. Meestal gebeurt dat bij situaties waar er culturele verschillen zijn. Je merkt dat als tolk of als intercultureel bemiddelaar. Dan mag je inderdaad na het gesprek achtergrondinformatie geven aan de medewerker. Ik ben nu aan het denken voor een heel concrete situatie zodat ik het beter kan uitleggen. Het kan bijvoorbeeld gaan over een cliënt, heel cliché, een jonge vrouw die een aanvraag doet voor het leefloon, en ze zegt bijvoorbeeld dat ze niet mag studeren, ze weggelopen is van thuis, ze bijvoorbeeld uitgehuwelijkt is, dan kunnen wij verduidelijking geven van kijk, dit is de achtergrond, dit zijn de culturele zaken waarmee we rekening zouden moeten houden. We geven vooral verduidelijking over de cultuur, de culturele waarden en normen, zodat het voor de sociaal werker duidelijk is waarmee ze rekening moeten houden.
- 49 IV Sinds wanneer werkt u met het afstandstolken? Is er een groot verschil voor versus na de pandemie?
- 50 T Ooh ja er is een zeer groot verschil. Ervoor hebben wij eigenlijk nooit online getolkt. In 2020 zijn we daarmee begonnen en eigenlijk is dat een zeer groot succes geworden. Waarom? Je moet geen afstand afleggen om te gaan tolken, je moet rekening houden als je gaat tolken naar een bureau of ter plaatse of op huisbezoek, dan moet je rekenen op de afstand heen en afstand terug. Maar nu met online tolken heb je dat niet, waardoor je meer opdrachten kan opnemen op een dag. We kunnen meer opdrachten opnemen, dat is natuurlijk voor de sociaal werkers handig dat wij meer opdrachten kunnen opnemen. Hun aanvraag wordt sneller behandeld. Ze krijgen veel sneller een tolk beschikbaar. Plus de sociaal werkers zijn het ook al gewoon om te werken met online tolken, waardoor zoiets hebben van jullie mogen kiezen. De laatste tijd geven ze de keuze aan ons, het maakt niet uit, zolang een tolk maar beschikbaar is.
- 51 IV Bij welk type tolken voelt u zich het best?
- 52 T Dat is een beetje afhankelijk van de situatie. Via Teams is het heel gemakkelijk om voor gewone zaken te tolken, voor administratie, gewoon papierwerk. Dat is heel gemakkelijk online tolken. Maar je hebt dan cliënten die in een moeilijker situatie zitten, dan is het beter dat we daaraan bezig zijn ter plaatse en dat wordt ook gevraagd door de MA. Dat is geen probleem dan. Ik voel dat zelf ook dat het voor sommige cliënten beter is om ter plaatse te tolken.
- 53 IV In welke dienst of situatie is dat dan?

- 54 T In de psychologische dienst, ja, ik kan het voorbeeld geven van vorige week. Ik had een opdracht bij de psychologische dienst. Mijn zoon had examens dus die was, die was in de gang aan het prutsen en ik was thuis aan het tolken, maar het was een tolkopdracht voor een redelijk angstige vrouw naar privacy toe. Zij wou dat haar situatie door niemand geweten was, waar ik natuurlijk begrip voor had. Maar mijn zoon passeerde in de gang en er was geruis. En waarschijnlijk heeft ze dat ook gehoord door de computer want ze vroeg van ja maar ik ga nu iets vertellen, maar is er iemand aanwezig? En ik zei van nee doe maar, er is niemand aanwezig. Maar achteraf dacht ik van het was misschien beter om ter plaatse te tolken want voor zulke mensen die zo angstig of wantrouwig zijn is het beter om ter plaatse het gesprek te voeren, dat hebben we achteraf ook besproken met de psycholoog. Ook omdat de computer een drempel is, tussen vier muren is beter. Via computer is anders.
- 55 IV Werkt u nu sinds 2020 grotendeels met afstandstolken of is het de helft de helft?
- 56 T Dat is grotendeels online nu.
- 57 IV Wat ziet u als het grootste voordeel van het afstandstolken?
- 58 T Het grootste voordeel is dat wij, als we van thuis uit mogen tolken, is de file 's ochtends vermeden. Je moet u niet rushen om er op tijd te geraken. Dus het verkeer is een groot voordeel, maar voor de rest, we kunnen ook veel meer opdrachten opnemen, dat is ook een groot voordeel. Dus de verplaatsing hoeft ook niet meer, ook voor het milieu is het beter. Maar ook voor ons, er is minders stress, je moet je dan ook niet verplaatsen, je moet niet maken dat je op tijd bent, want je bent op tijd, je bent achter je computer. Dus er is zeker minder stress voor ons. Maar we nemen natuurlijk meer opdrachten op. En dat kan gaan om een paar opdrachten achter elkaar, dat is natuurlijk wel meer stresserend, maar je kan vragen voor tien minuten pauze tussen twee opdrachten, dat is wel mogelijk. Anders ben je de hele dag non stop bezig. Bijvoorbeeld mijn collega's Bulgaaars, die zijn overbevraagd.
- 59 IV En wat het tolkwerk zelf betreft: kunt u even goed tolken online als ter plaatse? Zijn er verschillen in uw tolkwerk, waarin u denkt dat het u moeilijker maakt om goed te tolken, om de communicatie te doen slagen?
- 60 T Eigenlijk is het online gemakkelijker voor mij. Want ik zit gewoon achter mijn bureau te noteren. Ik heb niet het gevoel dat het moeilijker is, integendeel. Ik heb zelfs het gevoel dat het makkelijker is, misschien omdat je rustig op je gemak zit, je kunt volledig focussen. Ik denk dat het daardoor is, dat ik mezelf gewoon kan focussen op de tolkopdracht, terwijl als je echt aanwezig bent... Je wordt totaal niet afgeleid.
- 61 IV Is het gesprek soms moeilijker af te bakenen? U coördineert als tolk ook, u geeft het woord aan de MA en aan de cliënt. Is het minder duidelijk online voor de cliënt om te weten dat hij mag beginnen praten? Verloopt het gesprek chaotischer of wordt er meer door elkaar gepraat?

- 62 T Hmm, neen, dat gevoel heb ik ook niet. Nee, het is echt wel precies alsof je erbij zit. Het voelt niet onnatuurlijk. Je hebt soms zo'n onnatuurlijk gevoel, dat heb ik niet.
- 63 IV Als u zou kunnen kiezen, vanaf nu mag u maar één optie meer kiezen, welk type tolken verkiest u dan?
- 64 T Ik verkiest toch wel het afstandstolken, omdat de stress daar niet aanwezig is. Het is veel gemakkelijker. Het is ook veel leuker eigenlijk wel.
- 65 IV Goed. Er is een deontologie voor sociale tolken. Zijn er momenten waarin het moeilijk is voor u als tolk om u strikt aan de deontologie te houden? Zijn er momenten waarin u de deontologie uit noodzaak moet laten varen?
- 66 T Ja. Dat gebeurt wel hé, dat een gesprek soms zeer belastend is of dat de cliënt u zit aan te vallen eigenlijk, kwaad op u als tolk is, of dat gevoel toch geeft. Maar eigenlijk, voor elk gesprek, maar dat zijn de uitzonderingen, als ik moet spreken over het algemeen, moeten wij dus eerst, en zeker met nieuwe cliënten, voor elk gesprek onze deontologische code opzeggen. Dat is gewoon van ik ben tolk, mijn naam is (naam), ik ben tolk voor Turks, ik ben onpartijdig, ik tolk in de ik-vorm. Dus voor elke aanvang, zeker voor hoorzitting maar ook voor de psychologische dienst, moet de code opgezegd worden, omdat het vooral soms over delicate gesprekken gaat. Wat we wel mogen, ik heb het zelf nog niet gehad, maar wat we wel mogen, is als je ziet als tolk van kijk hier kan ik niet verder, of mijn deontologie komt hier in het gedrang, mag je dat uitspreken en het gesprek zelfs stoppen en zeggen van kijk ik kan niet meer verder tolken.
- 67 IV Welk type situaties zijn dat dan?
- 68 T Ik ben aan het denken. Het kan gaan als de cliënt agressief is en u begint aan te vallen, of als de cliënt u zaken begint te vertellen die jij niet mag doorgeven, dat hij zegt van zeg dat maar niet. Dan moet je het gesprek niet stoppen, dan kun je gewoon terug naar de deontologie verwijzen en dan zeg je van kijk ik moet alles vertalen, en dan vertaal je dat ook gewoon. Het is pas als je wordt aangevallen of beschuldigd wordt dat je niet goed tolkt, dat je het gesprek stil legt. Dat is ook wel eens gebeurd hier. De cliënt gaf informatie door aan mijn collega, de tolk, en die vroeg om dat niet te vertalen. Maar mijn collega zei van kijk alles wat je vertelt, moet ik vertalen. En die heeft dat effectief vertaald, die informatie die niet geweten mocht zijn. Ik moet zeggen dat de cliënt niet echt agressief is geweest dan, maar die heeft er wel de gevolgen moeten dragen. Er is wel een gevolgd aan geweest.
- 69 IV Is het al voorgekomen dat als u een cliënt meerdere keren ziet, er een band ontstaat waardoor u het soms opneemt voor de cliënt? Of net andersom, dat u het meer opneemt voor het OCMW omdat u hier vast werkt?
- 70 T Nu ja, we moeten onpartijdig zijn, dat is de regel. Maar inderdaad, als je hier twintig jaar werkt, zie je heel veel cliënten, en je ziet hun kinderen opgroeien enzovoort. Er is daar wel een soort band mee, ja een vertrouwensband heb je dan

wel, maar eigenlijk moet je je altijd houden aan je professionaliteit en de afstand altijd bewaren. Als je die afstand bewaart, telkens als je werkt en je houdt in je achterhoofd van ik moet mijn afstand bewaren, ook al heb je een vertrouwensband met de cliënt, kan je daar alles mee delen, alles in de zin van opvoeding van de kinderen of weet ik veel. Maar het belangrijkste is dat je die afstand bewaart. Het is ook zo, er is een heel kleine Turkse gemeenschap in Gent, soms ken je wel cliënten uit je gemeenschap, of soms heb je er wel eens iets van gehoord.

- 71 IV Ja ze zien u soms wel eens als deel van de gemeenschap, als vertrouwenspersoon.
- 72 T Ja ik ben dan iemand van hen hé, dat is een opluchting voor die mensen. Wij houden er wel rekening mee in ons team van als je iemand kent uit je persoonlijke omgeving, dan mogen we zeker stappen naar ons collega's of hoofdmaatschappelijk werker en zeggen van ik ken die persoon, kun je die dossiers of opdracht overnemen. Dan is er nooit een probleem. Ik probeer me strikt aan de professionaliteit te houden, zeker als we cliënten kennen uit onze persoonlijke omgeving, dan gaan we niet tolken voor die mensen. Dat is uiteindelijk ook niet gezond voor hen want die wil misschien niet dat zijn of haar situatie gehoord wordt door iemand die ze kennen. Dus om onszelf te beschermen maar ook om die cliënt te beschermen, gaan we niet tolken voor hen.
- 73 IV Durft u streng genoeg te zijn om mensen erop aan te spreken als ze de deontologie niet respecteren?
- 74 T Ja meestal ga ik dat wel doen. Maar meestal gaat dat ook op natuurlijke wijze. Want we zitten ook op een manier waarop ze naar elkaar kunnen kijken. [triadeopstelling] Dan is het natuurlijker om elkaar aan te kijken, ze zijn al bijna verplicht. En stel dat inderdaad de cliënt mij de hele tijd aanspreekt of papieren aan mij geeft, dan ga ik zeggen van kijk richt u tot de medewerker. Maar over het algemeen houden cliënten zich goed aan de deontologie, maar er blijven uitzonderingen. Alles verloopt meestal heel goed. Ze gaan meestal onze grenzen niet proberen te overschrijden.
- 75 IV Als een cliënt blijft terugkomen, blijft u zich voorstellen om u te positioneren en de deontologie uit te leggen?
- 76 T Wel ik deed dat niet, maar we hebben onlangs de opdracht gekregen om dat altijd te doen. Zelfs als we de cliënt vijf à tien jaar kennen. Misschien dan heel kort voorstellen, maar eigenlijk moet je voor elke opdracht uw code opnieuw en opnieuw opzeggen.

Anlage 12 Transkript 7 – ICM Bulgarisch

IV = Interviewer

T = Tolk

- 1 IV Voor welke talen bent u tolk?
- 2 T Voor Bulgaars. Het is een taal die echt overbevraagd is, we zijn nu zelfs op zoek naar een derde tolk. Hopelijk komt die er snel.
- 3 IV Hoeveel jaar werkt u al binnen het OCMW?
- 4 T Tien jaar al.
- 5 IV Werkt u nog voor een andere organisatie buiten voor het OCMW?
- 6 T Ik heb dat een paar jaar geleden gedaan. Ik heb gewerkt voor de politie en rechtbank, ook voor IN-Gent en ook voor de tolkentelefoon. Maar ik heb het drie jaar kunnen volhouden omdat het te veel was en ik heb het opgegeven. Ik werk nu enkel voor het OCMW als tolk Bulgaars. Het was nochtans heel interessant om te tolken voor politie en rechtbank, ik deed het heel graag maar het was gewoon te veel. Gelijk de politie bijvoorbeeld belde om 3u 's nachts, dan moest en wou ik ook gaan. Maar als dat bijvoorbeeld tot 6u duurt en om 8u moet ik op mijn werk zijn, was het te druk.
- 7 IV Tolkt u zowel op afstand als ter plaatse?
- 8 T Voor corona was het altijd fysiek, we waren altijd fysiek aanwezig ter plaatse als tolk maar met corona moesten we roeien met de riemen die we hadden en zijn we online beginnen tolken en aan de telefoon beginnen tolken, omdat we dan niet op verplaatsing mochten gaan.
- 9 IV En dat blijft tot nu nog doorduren?
- 10 T Ja want het is ook gemakkelijker, het is efficiënter werken. Naar inhoud, naar feeling toe is dat iets minder, maar ondertussen zijn we het al gewoon. En een verplaatsing duurt efkes hé, als je ter plaatse moet gaan en als je een bureelgesprek hebt en kort erna moet je tolken via MS Teams. Het is moeilijk, we kunnen daarom vragen bij de bureelgesprekken van kijk ik heb niet genoeg tijd om me te verplaatsen, zie je het zitten om het online te doen? Op die manier gaat het wel, maar als we gevraagd worden om fysiek aanwezig te zijn, gaan we ook ter plaatse.
- 11 IV Hebt u een tolkopleiding gevolgd?
- 12 T Heel in het begin, mijn eerste week hier, heb ik een introductiecursus moeten volgen voor sociaal tolken, dat was bij het Agentschap van hier de provincie Oost-Vlaanderen. Dus dat was een opleiding van Agentschap die we moesten volgen, maar daarna heb ik er zelf voor gekozen om me te laten certificeren. En ik heb geprobeerd om dat via ervaringsbewijs te doen, maar ze hebben me

aangeraden van kijk het zou voldoende zijn om een snelcursus te volgen bij VUB. En dat heb ik gedaan in 2013 als ik me niet vergis. Ik heb een snelcursus gevolgd en meegedaan met een proef en ik was geslaagd. En ik ben nu gecertificeerde tolk.

- 13 IV In welk type gesprekken tolkt u zowel? Is dat binnen verschillende dienstafdelingen?
- 14 T Voor alle diensten, ja. Het is eigenlijk van alles, zoals psychologische dienst, dat zijn psychologische gesprekken die nogal zwaar zijn, ik vind dat persoonlijk dat dat zware gesprekken zijn. Juridische dienst hebben we ook. Voor alle diensten: voor de wijken, voor de medische kaart, voor alle diensten die we hebben.
- 15 IV En dan ging je voor corona overal in Gent naar de verschillende diensten op verplaatsing,
- 16 T Overal, met het circulatieplan er nog eens bij. Het was met de auto, ik fiets niet graag ((lacht)).
- 17 IV Voor corona werkte u nooit via het afstandstolken, maar werd het uitzonderlijk gedaan?
- 18 T Heel soms, uitzonderlijk, was het telefonisch tolken. Dat was alleen in dringende gevallen. Er was bijvoorbeeld plots iemand bij de MA en die belde naar mij en ik had toevallig tijd, maar ik was toen niet op de bureau waar de cliënt is. En dan heb ik telefonisch getolkt voor corona, dat deden we wel.
- 19 IV Is er een verschil hoe u zich voelt daarbij, voor versus na corona?
- 20 T Ik moet zeggen: ik voel mij er nu beter bij ja, maar ook niet. Het is ja en nee. Ja omdat je dan op je gemak bent, omdat je thuis bent bijvoorbeeld. Maar nee omdat je, hoe moet ik het zeggen, er zijn cliënten die moeilijk horen of spreken, die analfabeet zijn. En als je extra luid moet praten, vraagt dat energie. En dan zie je de mimiek van die persoon niet. Je verliest gelijk een deel van het emotionele, snap je dat als ik het zo zeg? Gelijk als je fysiek aanwezig bent\* Wij zijn nu neutraal, wij hebben een deontologische code, maar wij zijn nog altijd mensen hé. Ik ga niet de hele tijd naar beneden kijken als ik fysiek aanwezig ben, maar je kijkt naar de personen. Dat is anders bij de telefoon, dan weet je niet tegen voor wie je aan het tolken bent. En dat maakt het allemaal moeilijker. Het is vooral moeilijk voor oudere mensen die niet goed horen. En ook, heel in het begin, nu is dat aan het weggaan, was er plexiglas en mondkmaskers, dat maakte het extra moeilijker om te horen wat die persoon zegt. Want de computer is bijvoorbeeld bij de MA, en ik moet bijna roepen zodat de andere mij over de computer kunnen horen. En ik persoonlijk heb het er moeilijk mee, omdat ja, ik vind dat dat deel uitmaakt van je tolkopdracht, van je gesprek. Dat zijn inspanningen die je doet, van heeft die mij begrepen? Dat brengt ook extra frustraties met zich mee.

- 21 IV Nu werkt u ook intussen met videotolken, MS Teams. Is het voordeliger dat u dan iets meer van de cliënt te zien krijgt?
- 22 T Een beetje. Het is nog altijd niet hetzelfde dan als je ter plaatse aanwezig zou zijn, maar het is beter dan telefonisch. Het is nog altijd belangrijker dat we elkaar kunnen horen. Mijn taak is: maak dat de beide partijen elkaar begrijpen. En hoe zal ik het zeggen, als er een probleem is met uw verbinding, en daardoor kan je elkaar niet goed verstaan, dan heb ik liever dat het aan de telefoon doorgaat. Maar voor mezelf, om de persoon te kunnen zien, is MS Teams beter dan telefonisch tolken.
- 23 IV Hoe vaak heeft u problemen met de verbinding?
- 24 T In het begin was dat heel veel maar nu is dat beter. Zoals deze morgen heb ik wel mijn oortjes moeten gebruiken omdat ze me niet goed konden horen. Het volume stond nochtans op 100, gelijk, snap je? Dat zijn kleine dingen die een invloed kunnen hebben op je gesprek.
- 25 IV Werken jullie nu voor het grootste deel via afstandstolken?
- 26 T Ja. Maar we gaan het stilaan terug veranderen. We gaan terug naar het gewone ritme, denk ik en hoop ik ook. Ik hoop dat echt omdat corona was iets wat niemand kende, en ja ook voor het contact met de mensen hé. Ook om een collega terug te zien. En om terug de feeling te hebben van ik ben hier aan het tolken, ik zie de mens voor mij. Want dat was altijd zo hé, acht jaar lang. En de laatste twee jaar door corona hebben wij dat zo moeten doen.
- 27 IV Stel dat u vanaf nu nog maar met één type tolken mag werken, welk zou u verkiezen?
- 28 T Hmm, voor het gemak? Dat is een moeilijke vraag. Want ik doe het heel graag, ik ben ook heel graag tussen de mensen, maar voor mezelf wil ik het terug gewoon worden om fysiek ter plaatse te gaan. Maar voor mezelf, voor het gemak? Ja ik zou ook met mijn ogen toe kunnen tolken hé, maar dan heb je op het einde van de dag zo'n gevoel van ja wat was dat nu voor een dag, wat heb ik gedaan? Het is een moeilijke vraag. Ik ben ervoor om terug naar het gewone ritme te gaan, dus terug opnieuw meer fysiek aanwezig te zijn, als het veilig zou zijn.
- 29 IV Zijn er online meer communicatieproblemen? Als tolk coördineert u ook, de MA weet nadat u getolkt hebt, bijvoorbeeld dat hij mag beginnen spreken. Loopt dat meer door elkaar bij het afstandstolken, dat bijvoorbeeld meer door elkaar gepraat wordt?
- 30 T Ja!! ((lacht)). Dat is echt, omdat dat een heel belangrijke is, bedankt dat je me eraan doet denken. Als je fysiek aanwezig bent, en de inhoud is te lang bijvoorbeeld, dan kan je zo'n teken doen met je hand van wacht even, zodat ik dan nu kan tolken. Maar via MS Teams kan je dat niet of toch moeilijker doen. Dan blijf ik schrijven bijvoorbeeld, of dan moet ik zeggen van euh, het is nu



even te lang. Of ik begin gewoon te praten, ja. ((lacht)) Het gesprek online is zeker weten chaotischer.

- 31 IV U hebt ook een deontologie. Zegt u die ook online altijd op?
- 32 T Ja, altijd.
- 33 IV Kan de cliënt zich daar even goed aan houden online? Of is dat moeilijker?
- 34 T Ja, omdat die hoort het gelijk niet hé. Snap je? Die houdt er geen rekening mee.
- 35 IV Hebt u een idee hoe dat komt?
- 36 T Euh, dat interesseert die niet? ((lacht)) Die persoon is daar om zijn of haar verhaal te doen, en er zijn weinig cliënten die weten dat de tolken een deontologische code hebben en dat ze dat opzeggen voor het gesprek.
- 37 IV Is er dan een verschil online versus ter plaatse?
- 38 T Het is gewoon moeilijker om te coördineren online. Online respecteren ze ook de deontologie meer. Gewoon omdat we niet in die driehoek zitten en ook omdat ik onlangs een persoon gehad, dat was een jonge persoon, een jongen. Maar die sprak een beetje Nederlands. En af en toe was het alsof ik er niet was, en die sprak in het Nederlands en als die mij nodig had voor een woord, richtte die zich tot mij. Alleen dan begon die in het Bulgaars te spreken. Maar dat zijn dingen die je verliest als je online moet tolken.
- 39 IV Hoe hebt u daar dan op gereageerd?
- 40 T Ik heb daar niet op gereageerd, opnieuw omdat het een psychologisch gesprek was. Dan was het moeilijk om die persoon te onderbreken of een opmerking te geven. Alleen voor mij toch, misschien is dat helemaal verkeerd en mag dat niet. Maar als dat een gebeurtenis was die een zware invloed had op die persoon, cijfer ik mezelf weg op dat moment.
- 41 IV Gebeurt het dan ter plaatse ook? Stel, u hebt een gesprek fysiek aanwezig. Komt het ook voor dat de cliënt de deontologie niet respecteert?
- 42 T Dat gebeurt ook, niet veel, maar het is ook iets wat gebeurt. En dan zeg ik constant van ik ben neutraal, richt je tot de MA. Maar met de MA-collega's hebben wij ook soms dat we moeten zeggen van je moet niet naar mij kijken maar naar de cliënt. En ook zo van je moet dat niet zeggen, dan zeg ik van sorry maar ik moet alles tolken. En dan zeg ik tegen de MA van die heeft mij gevraagd om iets niet te zeggen, maar dan zeg ik het toch. Of ik zeg van kijk, de cliënt is aan het schelden. Eigenlijk moet ik dan alle scheldwoorden letterlijk herhalen, maar het is te zien van situatie tot situatie. Soms ben ik zelf beschaamd om te zeggen wat die gezegd heeft, maar dat zijn heel uitzonderlijke gevallen hé. En dan vraag ik de cliënt ook van je moet de MA aanspreken. Ik tolk hier alles wat je zegt.

- 43 IV Zijn er al gesprekken geweest waarin echt zware agressie kwam? Hoe gaat u daarmee om?
- 44 T Dat heb ik één keer gehad in al die tien jaar. De cliënt was boos door het feit dat ze maar €200 ging krijgen in opleg op het loon van één van de gezinsleden. Ze beschuldigde mij, en ze begon te roepen waardoor ik niet kon tolken tussen beide partijen. En ik heb gewoon mijn schriftje en stylo gepakt, ik ging naar de deur en ze zei tegen mij van ja je moet hier wel blijven zitten hé, je moet hier blijven tolken! Ik zei van nee ik moet niets, ik ben dichtter terug naar de tafel gegaan, maar ik voelde die agressie opkomen bij hoor. En ik vroeg aan mijn collega MA om de *panick bouton*, hoe zeg je dat in het Nederlands? Als je daarop duwt, dan hoort iedereen dat er agressie is. Ah, de agressieknop ((lacht)).
- 45 IV Bestaat dat echt? ((lacht))
- 46 T We hebben dan geduwd op de agressieknop, de directeur is gekomen maar de vrouw was tegen dat ik geduwd heb en tegen dat de directeur kwam, was het al zover hé, dat zij in volle woede zei van ja ik zal je pakken, je zal wel zien na het werk, ik zal je opwachten. En ze probeerde mij te slaan met haar handtas. En ik keek gewoon van wat ben ik hier aan het meemaken? Wat is hier aan de hand? Maar op dat moment kan ik zelf niet meer tolken hé, omdat dat ten opzichte van mij is. Ik vond het heel moeilijk omdat ik tegen mijn collega niet kon zeggen van dat is eigenlijk tegen mij bedoeld en ze zegt dit en dat. De MA keek heel gechoqueerd, hoe zeg je dat. Ze wist niet wat er aan de hand was. Maar ik kon op dat moment ook niet uitleggen omdat die vrouw tegen mij bezig was in het Bulgaars. En dan is de directeur gekomen en dan heeft de cliënt de ruimte moeten verlaten. In tien jaar tijd heb ik wel één keer zoiets meegemaakt. Maar ik probeer dan professioneel te blijven, ik moest wel. Ja ja. Ik ben heel kalm gebleven. Maar als ze weggegaan is, ben ik gewoon beginnen huilen omdat ik dat erg vond. Ik had er niks mee te maken. Ik kon mij ook niet verdedigen, ik kon niets terugzeggen, maar ik mocht ook niet. Allee ik zou geen slechte dingen zeggen hé, ik zou gewoon zeggen van ik heb niets te maken met uw verhaal, ik ben hier gewoon om te tolken. Maar omdat ik haar moedertaal spreek, vond ze dat ze dat tegen mij moest uiten. Ik was een beetje de zondebok.
- 47 IV Wat zijn de grootste voor- en nadelen aan het afstandstolken?
- 48 T Voordelen: efficiëntie. Je moet u niet verplaatsen. Het is veiliger, ook qua besmetting. Maar ook veiliger qua agressie dan. En dan doe je [de computer] dicht en tot daar dan hé. Nadelen: misverstanden, miscommunicatie.
- 49 IV Hoezo?
- 50 T Bijvoorbeeld ik zeg vijf maar die hoort zeven, zo van die dingen.
- 51 IV Gebeurt dat vaker online?
- 52 T Ik weet niet wat ik als voorbeeld kan geven. Dat je de mimiek niet ziet, zoals ik net zei, dat is een beter voorbeeld. Wat is nog een nadeel... Ik weet het niet direct.

- 53 IV Geen enkel probleem. Wat kunt u zeggen qua duur over een gesprek online versus ter plaatse?
- 54 T Dat hangt van persoon tot persoon af. Van geval tot geval. Nee er is geen verschil in lengte denk ik.
- 55 IV U weet dat er ook wel gelegenheidstolken, dus familie of vrienden, komen tolken in plaats van professionele tolken. Hoe staat u daar tegenover?
- 56 T Het is niet aan mij om dat te beslissen, als een cliënt samen met een familielid en de assistent kiest het hé, de maatschappelijk werker. Het is aan de assistent om te zeggen van kijk het familielid die je meegenomen hebt, moet dan niet tolken want wij hebben een tolk van bij ons, en ik heb liever dat onze tolk voor ons tolkt. Maar er zijn ook assistenten die zeggen van (naam tolk), je moet niet tolken hoor, die heeft iemand meegebracht. En ik toon daar respect voor.
- 57 IV Ziet u daar risico's in?
- 58 T Ja, zeker. Een familietolk gaat nooit alles tolken zoals hij dat moet tolken hé. Die gaat bijvoorbeeld maar een klein deel zeggen van wat hij moet zeggen. En de cliënt heeft het dan niet volledig begrepen of heeft niet gedaan wat hij moest doen en dat is dan een probleem voor de cliënt.
- 59 IV En jullie dienst ijvert ervoor om meer professionele tolken in te zetten. Hebt u daar al verschillen gemerkt, dat jullie nog meer gevraagd worden, dankzij die oproep? Of dat de houding van de MA veranderd is?
- 60 T Nee ik denk dat we gewoon meer cliënten hebben, dat we daardoor overbevraagd zijn.
- 61 IV Is het al gebeurd dat u, als de cliënt terugkomt, een vertrouwensband krijgt met de cliënt waardoor u niet meer 100% neutraal kan tolken?
- 62 T Ik vind van mezelf dat ik een heel professionele tolk ben. Ik ben geen Google Translate, je kan niet altijd serieus zijn en voor u kijken als je tien jaar lang op woensdag dezelfde persoon ziet. Die gaat dan bijvoorbeeld vragen van hoe gaat het met jou, of ik ga dat zelf vragen. En dan ga ik dat ook tolken zodat de MA dat weet. Want soms verandert de MA maar de tolk niet, en dan wordt de cliënt heel gelukkig als die mij ziet, en dan leg ik dat uit aan de nieuwe assistent van kijk het is al tien jaar dat ik die persoon ken, ik heb voor die persoon op andere plaatsen ook getolkt. Zodat die weet van ah ja, die kent hem van het werk. Ze kennen elkaar niet van op straat. En ik weet heel goed dat ik mijn neutraliteit moet bewaren. En dat lukt heel goed.
- 63 IV Moet u in bepaalde situaties uit noodzaak uw deontologie laten varen?
- 64 T Neen. De deontologische code is een houvast, uw basis, uw alles. Uw deontologische code is ook een bescherming voor jou als tolk.
- 65 IV In welke zin?

- 66 T Op alle vlakken. Noch de MA noch de cliënt beweert dan dat ik niet alles tolk of iets anders zeg, of langer of korter tolk. Nee, mijn deontologische code is, ja, hoe moet ik het uitleggen. Dat is mijn professionaliteit. Daardoor weet ik zeker dat ik mijn job goed doe.
- 67 IV Ontstaan er soms persoonlijke gesprekken met de cliënt?
- 68 T Fysiek niet, omdat, als de cliënt iets vraagt aan mij, zeg ik aan de assistent van de cliënt heeft dat gevraagd aan mij en ik zeg soms ook wat ik geantwoord heb. Ik zeg alles tegen de assistent omdat ik wil dat die mij 100% vertrouwt. En de cliënt moet weten dat ik alles tegen de assistent zeg. Maar onderonsjes? Dat mag niet. Dan zeg ik altijd tegen de assistent wat er gebeurt. Maar de valkuil, wanneer is er een valkuil of sprake van een valkuil, als je een boodschap moet doorgeven aan de cliënt. De assistent schrijft een hele lange boodschap en ik moet naar de cliënt bellen om die boodschap door te geven. Ik zeg dan hallo ik ben tolk OCMW, uw assistent heeft mij gevraagd om de volgende boodschap door te geven aan jou. En dan begint he. “Waar moet ik naartoe gaan?”. En nu zijn we daaraan aan het werken. Dat is al een tijdje maar er zijn vaak nieuwe MA’s die niet weten dat we geen lange boodschap mogen doorgeven. Voor hen is dat makkelijk, die typt dat en geeft dat door aan ons van de tolk zal dat wel doorgeven, maar dat is niet oké. Een goede boodschap is: op die datum moet je daar zijn op dat uur. Dat is heel moeilijk, omdat de MA’s dat misschien onbewust doet. Ik heb een voorbeeld van vandaag. Voor mijn verlof vorige week heb ik gebeld naar een cliënt, ik heb de boodschap doorgegeven, maar ik weet niet meer wat die gezegd heeft. En vandaag, de persoon die die boodschap heeft doorgegeven is met een verlof en een collega moet dat dossier overnemen. En de collega vraagt: heb je die boodschap al kunnen doorgeven? Ik keek naar de boodschap en de naam van de cliënt, ik zag dat ik het met oké heb aangeduid, dat wil zeggen dat ik hem al had opgebeld. Maar niemand vroeg me om feedback. Dus ik heb opnieuw moeten bellen naar de cliënt, van mevrouw ik ben vergeten wat u zei toen ik de boodschap heb doorgegeven van de assistent. Ze antwoordde van ja niet erg, ik heb gezegd dat ik niet wist waar ik naartoe moest gaan. En dan heb ik dat doorgegeven aan de assistent. Aan de telefoon, misschien weet ik dat, maar ik mag dat niet zeggen. Maar onderonsjes, nee, dat is iets wat ik als tolk altijd probeer af te blokken. Het is vooral moeilijk met de oudere mensen. Ik bel die op, en die heeft bijvoorbeeld niemand om mee te praten, en die hoort Bulgaars. “aaah maar ik ben geweest en ze hebben dit gezegd”, het is ook gewoon omdat ik een mens ben hé. Maar de assistent weet niet welke invloed dat zijn opdracht op mij heeft op dat moment, die heeft dat gewoon in het kot gestoken maar ik moet het dan wel doen hé. En dan begin ik na te denken. Ja, die persoon wil dingen vertellen. Wat moet ik nu zeggen? Ik ben tolk. Oké probeer mooi af te blokken. “Ja het is goed mevrouw, maar kunt u dat aan de assistent zeggen?” “Maar ja de assistent begrijp mij niet hé.” “Maar kunt u naar de balie gaan om een afspraak te vragen of?” Als ik niet meer kan, als het niet anders kan, zeg ik van oké ik zal dat doorgeven aan uw assistent dat u een afspraak wilt. Dat mag ook niet maar als dat een oude vrouw is, en zij wil met haar assistent spreken, snap je? Het is zo’n hele puree, en om mijn neutraliteit te kunnen bewaken op dat moment, dan begin ik na te denken van

hoe zou je zelf zijn. Ik moet het hier afblokken, het duurt te lang. Dat is moeilijk. En uiteindelijk lukt het om het op een mooie manier, ik doe er alles aan om die persoon niet te kwetsen, want ik kan het ook heel kort doen van sorry maar ik ben de tolk. Dat doe ik bij mensen waarbij ik al aan hun stem hoor van ja die kan wel zelf een afspraak maken, snap je, je kunt dat zelf inschatten. Maar als het een oude vrouw is, en ze spreekt de taal niet, en er is niemand van haar kinderen die naar de balie kan gaan, in dat geval, om haar niet te kwetsen, om haar op een professionele manier te kunnen helpen, zeg ik mevrouw kijk ik kan u niet helpen want ik tolk alleen maar, maar ik kan wel doorgeven aan de assistent dat u een afspraak wil. En dat respecteren ze dan. Maar het is geen gemakkelijke job in het algemeen. Dat is een goede vraag, het is goed om daarover na te denken.

- 69 IV Zijn er volgens u diensten binnen het OCMW waar het afstandstolken niet goed is? Waarbij de cliënt of de tolk zich minder goed zou voelen?
- 70 T Dat is ook een moeilijke vraag. Er waren maatregelen, verplichtingen, maar ik vind persoonlijk als het moeilijke gesprekken zijn, bijvoorbeeld bij de psychologische dienst, dat het makkelijker is om fysiek aanwezig te zijn.
- 71 IV Waarom vindt u dat?
- 72 T Ten eerste omdat je de partijen waarvoor je tolkt, ziet. En ten tweede omdat je u als tolk beter kunt inleven als je die persoon ziet. Ik vind een tolk moet sowieso empathisch opgesteld zijn hé. Oké, ik heb mijn deontologische code, ik ben heel professioneel, maar ik ben een mens. En het is een ander gevoel als je die persoon ziet en meevoelt, en je kunt inleven, dan je niet kunnen inleven. Op een scherm zie je niet alles, want dat is gedraaid naar één kant, je ziet ofwel de muur ofwel alleen de cliënt zijn hoofd. En dat maakt het moeilijker om u in te leven.
- 73 IV Heeft dat ook een invloed op je tolkprestatie? Is het moeilijker om bijvoorbeeld online nauwkeuriger te tolken?
- 74 T Op afstand is frustrerender, maar vraag mij niet waarom, ik weet het niet. Ik heb het mij niet echt afgevraagd, misschien zoals ik zeg, omdat je de mensen niet ziet. Misschien weet ik wie de hulpverlener is, maar ik weet niet wie de cliënt is. Dat wekt ook frustratie op bij de cliënt, omdat die ook niet weet wie aan de lijn is. Je hoort een stem en dat is het. En stel dat je een slechte dag gehad hebt en je toon is iets anders dan anders, dat kan ook frustraties opwekken bij de cliënt. Maar of ik bijvoorbeeld meer fouten maak, dat weet ik niet echt, tolken is tolken. Maar gewoon qua u inleven is belangrijker fysiek, maar ook, we hebben een cliënt die zich ongehoord voelt. Maar hebben wij besloten met de assistent om huisbezoek te gaan. En dat heeft gewerkt. Die persoon bleef dan komen, heeft zich kunnen opstellen, heeft z'n probleem kunnen vertellen, was rustiger. Snap je? Dat heeft ook een goede invloed op de cliënt, als die iedereen in het echt ziet.
- 75 IV Vindt u het vermoeiender, online?

- 76 T Oh ja. Ik moet mij meer forceren. Ik moet mij meer concentreren, van wat zegt die nu? Of ik hoor jou niet, kun jij eens herhalen? Ik merk dat ik meer om herhaling vraag. Dat is frustrerend voor mij, ik ben perfectionistisch, ik moet het goed kunnen doen. Een tolk mag niet veel vragen om herhaling hé. Je kunt het één keer vragen, twee keer, maar drie-vier-vijf-zes keer, nee. Ik doe dat niet graag, maar als je elkaar niet goed hoort, moet je het wel vragen. En dat is frustrerend voor mij. De cliënt staat te ver van de computer, ofwel werkt zijn of mijn, computer, of die van de hulpverlener, niet goed. Dat is echt frustrerend.
- 77 IV U tolkt soms ook zware en emotionele gesprekken. Hebt u daar een bijkomende opleiding gevolgd?
- 78 T Het is niet voorgekomen in mijn snelcursus, ik weet zelfs niet of daar een opleiding voor is. Ik heb gaandeweg moeilijke gesprekken leren tolken. Moest er zo'n opleiding zijn, zou ik die heel graag volgen. Nu denk ik dat ik weet hoe ik mij moet gedragen. Ah ja, ik heb wel een agressie cursus gevolgd. Ik heb daarin geleerd dat ik bij agressie gewoon moet weglopen, dat is het ((lacht)). En het gesprek beëindigen.
- 79 IV In welke mate vindt u die mimiek belangrijk in een gesprek?
- 80 T Dat is heel belangrijk. Ik ben niet alleen tolk, ik ben intercultureel medewerker. Als ik weet dat die persoon het moeilijk heeft om te vertellen dat die abortus gedaan heeft bijvoorbeeld, dan is het mijn taak om dat op dezelfde manier, op de correcte manier, over te brengen naar de hulpverlener. Als die persoon efkes moet doorslikken en stil is, door iets wat die meegemaakt heeft of moet vertellen, dan is het ook belangrijk hoe ik dat ga overbrengen. Dat helpt beter om een inschatting te maken van hoe moet ik de boodschap zelf brengen.
- 81 IV In welke mate houden maatschappelijk werkers, dus de hulpverleners, rekening met de noden van de tolk? En is dat meer of minder wanneer de tolk niet aanwezig is?
- 82 T Vanuit mijn standpunt? Ik moet nu opletten wat ik ga zeggen? Er zijn mensen die weten dat een tolk onmisbaar is in een gesprek, en het is aan mij om bijvoorbeeld, misschien mag ik dat niet zeggen, maar om een tolk te beschermen. Het is een moeilijke vraag voor mij, omdat, ja. Er zijn bepaalde hulpverleners die daar wel rekening mee houden, maar er zijn ook bepaalde hulpverleners die het hun niet kan schelen en het is gewoon van ja ik moet het hier gedaan krijgen hé, mijn werk. Er zijn wel mensen die niet weten dat wij een deontologische code hebben, of ze houden er geen rekening mee. Of dat kan hun niets schelen, want ze willen het gewoon afkrijgen hé. Of zoals ik u zei van die lange boodschappen. Als je rekening wil houden met de noden van de tolk, dan moet je ook weten, vind ik, dat uw boodschap kort en bondig moet zijn, omdat de tolk niet in gesprek mag gaan met de cliënt. Nu ja, het feit dat een hulpverlener beroep doet op mij, wil zeggen dat die mij nodig heeft. Dus ik denk dat hulpverleners dat dan onbewust doen. Het is niet slecht bedoeld wat ik zeg hé.

- 83 IV Als u online merkt dat er een gebrek is aan visueel contact, hoe gaat u daarmee om?
- 84 T Niet. Dan is de communicatie gewoon minder goed. Als ik het niet gehoord heb, vraag ik om te herhalen of om dichterbij de computer te zitten. Dat doe ik wel. Als ik het zelf niet begrijp, vraag ik het wel. Maar ik heb nooit gevraagd aan de telefoon van gaan we toch via MS Teams zodat ik de mimiek van de persoon beter kan zien, dat heb ik nooit gedaan. Je kan dat niet echt oplossen.
- 85 IV Dat waren mijn vragen. Wil u nog iets toevoegen?
- 86 T Een sociaal tolk is geen Google Translate, ik wil alleen dat zeggen. Ik ben een intercultureel medewerker. Dat wil zeggen dat ik buiten tolken ook culturele duiding mag en moet geven, zodat de beide partijen elkaar beter begrijpen.
- 87 IV Hebt u daar concrete voorbeelden van?
- 88 T Het hoofd knikken en schudden. Knikken bij ons is ja, in Griekenland en Bulgarije is dat neen. Hier is het mijn opdracht om dat duidelijk te maken aan de hulpverlener. Die gaat bijvoorbeeld vragen van ben je naar de VDAB gegaan, de cliënt knikt, en de hulpverlener denkt van wel dan, maar ik moet uitleggen dat dat eigenlijk neen is ((lacht)), dat die bedoelt van niet. En omgekeerd. Ik woon hier al twintig jaar dus als ik daar [in Bulgarije] ben is het voor mij ook anders. Maar hier ben ik er om dat uit te leggen, dat is een simpel voorbeeld.
- 89 IV Dus een ICMW mag ook die duiding geven?
- 90 T Ja. Een ICB mag gewoon extra in gesprek gaan en cliënten zelf opvolgen. Mijn opdracht als ICM is duidelijk maken wat beide partijen bedoelen.
- 91 IV Zijn de tolken Turks of Arabisch even overbevraagd?
- 92 T Dat is iets wat ik moet onderzoeken.
- 93 IV Geen probleem. Hoe komt het dat jullie van Bulgaren zo overbevraagd zijn?
- 94 T Ten eerste omdat wij maar met twee tolken zijn voor de hele stad ((lacht)). En ten tweede, de Bulgaren zijn nog nieuw hier. De meeste Bulgaren spreken geen Nederlands. En ook, ja het, is daarom dat zij bij het OCMW terechtkomen denk ik. Want ze zijn nog niet echt ingeburgerd of ze hebben nog geen job gevonden, waardoor ze hier terechtkomen.
- 95 IV Het OCMW is er niet uitsluitend voor mensen die een leefloon willen aanvragen, maar ook voor mensen die het financieel wel goed hebben maar de taalbarrière nog te overwinnen of een leven hier te kunnen opbouwen?
- 96 T Als een persoon voltijds werkt en die heeft een loon boven leefloonbarema, kan die nog altijd met alle vragen bij het OCMW komen. Die kan alles vragen behalve financiële hulp. Die kan wel terecht voor budgetbegeleiding, budgetbeheer, als die aan de voorwaarden voldoet. Of de persoon spreekt de

taal niet bijvoorbeeld en die heeft een hulpverlening nodig voor de administratie, voor de brieven, die kan dan wel beroep doen hier op een hulpverlener. Het hoeft niet noodzakelijk iemand te zijn die in armoede leeft. Iedereen kan hier terecht. Er zijn mensen die ook de taal spreken, maar ze hebben gewoon de jurist of een andere hulpverlener nodig omdat ze een collectieve schuldenregeling willen. Iedereen kan naar het OCMW komen.

- 97 IV En waarom komen zoveel anderstaligen bij het OCMW?
- 98 T Om de eerste stap te zetten naar integratie. Er zijn mensen die komen vragen hoe ze zich inschrijven voor een sociale woning, of waar ze naartoe moeten om zich in te schrijven voor de Nederlandse les. Het OCMW is heel veelzijdig.
- 99 IV Oké, dat is heel duidelijk. Dat was alles!
- 100 T Ik vond het heel leuk om te antwoorden op je vragen.